



天津銀行 2019 社會責任報告 SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



地址：天津市河西區友誼路15號
郵編：300201
24小時客服電話：956056



社會責任報告 **2019**
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

報告說明

報告時間：

2019年1月1日—2019年12月31日。為增強報告的對比性和前瞻性，部分內容超出上述範圍。

報告周期：

本報告為年度報告。

報告組織範圍：

本報告所涉及的數據和事實覆蓋了天津銀行股份有限公司總行、所屬分支機構及附屬公司。為便於表達，在報告中簡稱「天津銀行」「本行」或「我們」。

報告編製原則：

本報告主要遵循香港聯合交易所有限公司（以下簡稱：香港聯交所）證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱：《ESG報告指引》）編製，同時參考可持續發展標準委員會（GSSB）發佈的《GRI可持續發展報告標準》（GRI Sustainability Reporting Standards）以及《中國銀監會辦公廳關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》和《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》的相關要求。

數據說明：

報告中的財務數據均來自2019年度經審計財務報告，如本報告所載數據與年報不一致，請以年報為準。其他數據統計範圍包含本行總行、所屬分支機構及附屬公司，特別說明的除外。

本報告中所涉及貨幣金額以人民幣作為計量幣種，特別說明的除外。

發佈形式：

報告以電子版形式發佈。電子版可在聯交所披露易（網址：www.hkexnews.hk）及本行網站下載（網址：www.bankoftianjin.com）。

聯繫方式：

地址：天津市河西區友誼路15號

郵編：300201

電話：956056

電郵：ir@bankoftianjin.com

目錄 / CONTENTS

4 董事長致辭

6 行長致辭

8 管理篇

11 關於我們

- 11 公司概況
- 14 專題：精準領航，普惠百姓民生

16 公司治理

18 合規及風險管理

- 18 風險管理
- 20 反貪污
- 21 反洗錢
- 22 供應商管理

22 責任管理

- 23 責任管理體系
- 24 利益相關方溝通
- 26 重要性議題評估

28 服務經濟篇

30 協同京津冀發展

31 服務經濟轉型

- 31 助力產業升級
- 32 創新國際業務

33 服務三農小微

- 33 服務「三農」
- 34 服務小微企業

37 服務百姓民生

- 37 助力民生事業
- 38 支持民生消費

40 服務環境篇

42 服務綠色金融

- 42 關注環境及社會風險
- 43 推廣綠色信貸
- 44 開展綠色服務

44 倡導綠色辦公

47 開展環保活動

48 服務社會篇

50 提升客戶體驗

- 50 提供智能化服務
- 52 提升服務品質
- 53 保護消費者權益

57 服務員工成長

- 57 平等僱傭員工
- 58 保障員工權益
- 59 助力員工發展
- 63 關心員工生活

65 服務和諧社會

- 65 開展精準扶貧
- 66 金融知識普及
- 68 熱心公益事業

70 未來展望

71 2019 年度關鍵績效

73 附錄

73 ESG 指標索引

76 GRI 指標索引

78 讀者意見反饋表





董事長致辭

剛剛過去的一年，本行不斷強化戰略引領，牢固樹立「質量第一，效益優先」的新發展理念，扎實推進「轉型+創新」雙軌發展戰略，努力實現經濟、社會和環境的可持續發展。在英國《銀行家》雜誌2019年全球1000家大銀行最新排名中，按一級資本排名第197位，創歷史最好成績；成功入圍2019年中國企業500強。

截止2019年末

本行針對京津冀重點項目
累計提供業務支持

458.68億元

貸款餘額

90.44億元

同比增長

7.87%

協同國家戰略，成為京津冀主流銀行。本行立足天津，深度融入「京津冀一體化」、雄安新區等國家戰略，努力成為對京津冀發展有重要貢獻的銀行。截至2019年末，本行針對京津冀重點項目累計提供業務支持458.68億元，貸款餘額90.44億元，同比增長7.87%。

推動轉型創新，成為雙軌並進的銀行。本行以服務實體經濟為導向，持續推動傳統業務轉型，着力提升普惠金融服務能力。2019年，本行共為396,810戶普惠型小微企業提供金融支持，同比增長398.75%。截至2019年末，普惠型小微貸款餘額119.35億元，同比增長72.75%。

優化資源配置，成為價值驅動的銀行。本行堅持質量效益優先，價值型銀行逐步顯現。截至2019年末，本行營業收入170.54億元，同比增長40.49%，創歷史新高；淨利潤46.09億元，同比增長8.95%。

截止2019年末

全年反腐倡廉培訓活動覆蓋

11,748人次

實現智能設備
覆蓋全行營業網點

100%

培訓員工

7.64萬人次

人均受訓

74.95小時

強化風險管理，成為合規誠信的銀行。本行牢牢把握風險防控目標不放鬆，不斷優化全面風險治理機制。嚴格遵守監管要求，加大反貪污、反洗錢整治力度，構建誠信合規銀行。全年反腐倡廉培訓活動覆蓋11,748人次，反洗錢培訓覆蓋4,740餘人次。

推進智能化改造，成為卓越體驗的銀行。本行堅持以創新發展線上金融業務為着力點，聚焦基層網點的智能化轉型升級。2019年6月本行第一家「智能化輕型網點」正式對外營業。全年智能設備開通投放1,314台，實現智能設備100%覆蓋全行營業網點；積極拓展線上服務渠道、為客戶提供更智能、便利的互聯網金融服務，打造具有一流客戶體驗的數字化銀行。

重視人才培養，成為關愛員工的銀行。本行堅持為員工構建完善的培訓體系，建立長效人才激勵機制，並不斷增強人才儲備，努力實現公司與員工價值的同步提升。截至2019年末，本行共有員工6,767人，培訓員工7.64萬人次，人均受訓74.95小時。

2020年，本行將繼續以「六大定位」的發展願景為引領，深入踐行「轉型+創新」雙軌戰略，助力產業轉型升級，貼近民生和社會需求，支持實體經濟發展，為中國經濟社會的可持續發展貢獻力量。

天津銀行 董事長

李學君

行長致辭

新時代開啟新徵程，新使命呼喚新擔當。在新的一年里，本行將繼續發揚用汗水澆灌收獲，以實幹篤定前行的精神，以服務實體經濟為出發點和立足點，識變、應變、求變，堅持「轉型+創新」戰略，探索新時代新金融的發展路徑，謀求企業發展與履行社會責任的良性互動，在經濟、環境、社會協調發展的新徵程中貢獻自己的力量。



堅定信念，
不忘初心
服務實體經濟
服務綠色發展
服務和諧社會

2019年，在穩中求進的工作總基調下，本行堅持穩中求進、變中求機，加快深化金融供給側結構性改革，以服務實體經濟、服務人民生活為本，大力支持民營企業、普惠金融、製造業高質量發展，積極投身於綠色產業、社會公益事業。作為一家在區域內佔有重要地位的城市商業銀行，我們堅定信念，不忘初心，不斷完善自身管理水平，服務實體經濟、服務綠色發展、服務和諧社會，在實現自身經濟增長的同時，積極承擔對國家、股東、監管機構、客戶、員工等利益相關方的社會責任，力爭實現經濟、社會和環境可持續發展。

2019年

本行共組織金融知識宣傳教育活動

2,380場

發放宣傳材料

21.53萬份

發送宣傳短信

341萬條

組織開展愛心公益活動

245次

對外捐贈總金額

741.01萬元

響應國家戰略，服務實體經濟。本行扎實服務實體經濟，創新優化金融服務供給。我們認真落實國家區域協調發展戰略，聚焦京津冀，積極支持京津冀協同發展，助力京津冀產業結構優化。主動調整業務結構，實行差異化授信政策，完善信貸投向，引導資金脫虛向實，助力產業升級。同時聚焦行業和客戶群體的發展訴求，以創新金融產品和服務渠道，滿足多樣化的金融服務需求。

建設綠色銀行，服務綠色發展。本行牢記發展綠色經濟是實現「美麗中國」的重要途徑，積極順應時代發展趨勢，響應國家綠色發展政策要求，將綠色金融貫穿於金融服務和運營管理的各個環節。我們積極構建綠色金融體系，關注環境及社會風險，制定《天津銀行綠色信貸指引》，推動綠色信貸業務發展，引導資源配置優先投向綠色、環保、低碳產業領域。同時大力推進低碳運營、業務無紙化及綠色辦公，減少對環境的負面影響，助力建設資源節約型社會。截至2019年末，本行支持節能環保項目貸款餘額81.36億元，各項排放物排放及處理滿足合規要求，辦公能源消耗持續減少。

保障民生福祉，服務和諧社會。本行以同促和諧、共謀發展的赤誠之心，助力改善民生福祉，積極回饋社會。我們緊緊圍繞民生領域最突出問題，創新金融服務手段，滿足群眾多層次、多樣化的民生需求。我們持續推進消費者金融服務體驗的提升，堅持產品服務透明化，全面保護客戶隱私，完善消費者反饋機制，全方位、多舉措提升客戶體驗。我們不間斷地開展各類特色化的金融知識宣傳教育活動，幫助民眾了解自身合法權益，增強金融消費風險責任意識。同時我們結合自身業務和資源優勢，開展精準扶貧幫扶、慈善捐贈、志願服務活動等行動，助力和諧社會發展。2019年，本行共組織金融知識宣傳教育活動2,380場，發放宣傳材料21.53萬份，發送宣傳短信341萬條。組織開展愛心公益活動245次，對外捐贈總金額741.01萬元。

天津銀行 行長

營業收入
170.54億元
同比增長
40.49%



資產總額
6,694.01億元



繳納稅收
12.27億元
同比增長
8.11%



管理篇

- 關於我們
- 公司治理
- 合規及風險管理
- 責任管理

反腐倡廉培訓活動覆蓋
11,748人次
反洗錢培訓覆蓋
4,740餘人次

「價值驅動的銀行」
「合規誠信的銀行」

QUALITY FIRST AND EFFICIENCY FIRST

質量第一 效益優先

截止2019年末

全行資產總額達到
6,694.01 億元

營業收入
170.54 億元

客戶貸款及墊款餘額
2,812.29 億元

客戶存款餘額
3,509.96 億元

行業參與

本行積極參與行業間的合作，是中國企業聯合會、中國企業家協會、天津市商業聯合會、天津市金融學會常務理事單位，中國銀行業協會理事單位。2019年，本行正式成為國際保理商聯合會會員單位。

關於我們

公司概況

天津銀行成立於1996年，是我國首批獲准組建的5家城市合作銀行之一。2007年經中國銀監會（現更名為中國銀保監會）批准，更名為「天津銀行」並開始實施跨區域經營，在北京、石家莊、上海、濟南、成都設立一級分行，構建了立足天津、輻射京津冀、長三角和西部地區並面向全國的跨區域經營戰略佈局；2008年起佈局村鎮銀行，已在天津薊州區、寧夏、新疆等地區發起設立了8家村鎮銀行，參股1家村鎮銀行；2016年3月，實現在香港聯交所主板上市；2016年10月，發起設立天銀金融租賃有限公司（於2017年改制為天銀金融租賃股份有限公司），開始實施綜合化經營。

本行秉持「質量第一、效益優先」的發展理念，通過不斷優化資源配置方案，調整業務結構，實現管理架構扁平化，從「追求規模」向「追求質量」轉型，打造價值驅動的銀行。截至2019年末，本行共有分支機構226家，其中營業部1家，一級分行7家，二級分行6家，中心支行6家，專營機構1家，各類支行205家。全行資產總額達到6,694.01億元，營業收入170.54億元，客戶貸款及墊款餘額2,812.29億元，客戶存款餘額3,509.96億元。

資質優勢

- 非金融企業債務融資工具A類主承銷商資格
- 信用風險緩釋工具核心交易商、信用風險緩釋憑證創設機構、信用聯結票據創設機構
- 首批北金所債權融資計劃承銷資格、信貸資產證券化資格、並購貸款資格
- 財政部記賬式國債承銷團成員；天津、北京、上海、河北、山東等地區地方債承銷團成員；三大政策性銀行金融債承銷團成員資格
- 套期保值類衍生產品交易業務資格
- 利率互換業務資格及標準債券遠期業務資格
- 上海黃金交易所黃金詢價業務交易資格
- 本行上海分行獲中國外匯交易中心上海自貿區外幣拆借會員資格

社會榮譽



主辦機構	獎項 / 榮譽名稱
英國《銀行家》雜誌	2019年全球1000家大銀行排名第197位
聯合資信評估有限公司	連續三年主體信用評級定為AAA級，達到國內商業銀行最高主體信用評級
中國企業聯合會、中國企業家協會	2019中國企業500強榜單第492位 2019中國服務業企業500強榜單第170位
天津市企業聯合會、天津市企業家協會	2019年天津企業100強榜單第12位 2019年天津服務業企業100強榜單第5名
中國銀行業協會	武清支行獲得最佳社會責任特殊貢獻網點獎 16家支行獲評銀行業文明規範服務星級網點
每日經濟新聞	2019中國金融企業履行社會責任優秀案例 2019年中國金鼎獎-卓越財富管理銀行獎
金融界	傑出零售銀行獎 傑出服務信任獎
中國經營報	2019卓越競爭力年度10強
21世紀經濟報道	2019年度亞洲卓越城市商業銀行 2019年度普惠金融業務銀行
中國融資	2019年中國融資大獎——卓越科技創新企業大獎 2019年中國融資大獎——最佳上市公司大獎
投資時報	2019年最佳中小銀行
貿易金融	最佳交易銀行品牌銀行
中國證券報	年度金牛理財銀行獎
城市商業銀行資金清算中心	最佳實踐獎
中國外匯交易中心暨全國銀行間同業拆借中心	2019年度銀行間本幣市場活躍交易商、2019年度銀行間本幣市場交易300強、2019年度銀行間人民幣外匯市場100強、2019年二季度「債券市場活躍交易商」和「貨幣市場活躍交易商」、「X-Repo活躍交易商」、「X-Repo最佳進步獎」、「X-Bond活躍機構」、「X-Lending活躍機構」
中國債券登記結算公司	2019年度結算100強-優秀自營商
中國農業發展銀行	2019年度中國農業發展銀行金融債券優秀承銷商「最具潛力獎」
北京金融資產交易所	2019年度債權融資計劃「不忘初心獎」

► 專題：精準領航，普惠百姓民生

隨着中國進入經濟發展新常態，社會的主要矛盾已經轉化為人民日益增長的美好生活需要和不平衡不充分的發展之間的矛盾。2015年，聯合國通過17個可持續發展目標，指明了全球最亟待解決的發展難題。面對當今社會發展的諸多挑戰，天津銀行深知金融作為經濟發展的血脈，承擔着向社會各個領域輸送「養分」的重任。為了更加有效、有針對性地解決社會痛點難點，我們以推動民生發展為導向，在聯合國可持續發展目標的指引下，將社會責任的履行與自身發展戰略和業務特點深度融合。作為根植天津的城市商業銀行，本行始終堅持

「服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民」的理念。在「轉型+創新」戰略的引領下，深耕京津冀地區的普惠金融和民生發展領域，在社會轉型時期的新航路上為客戶精準領航。努力承擔起推動實體經濟發展、建設和諧小康社會、助力可持續發展目標實現的責任，真正讓普惠金融惠及千家萬戶。

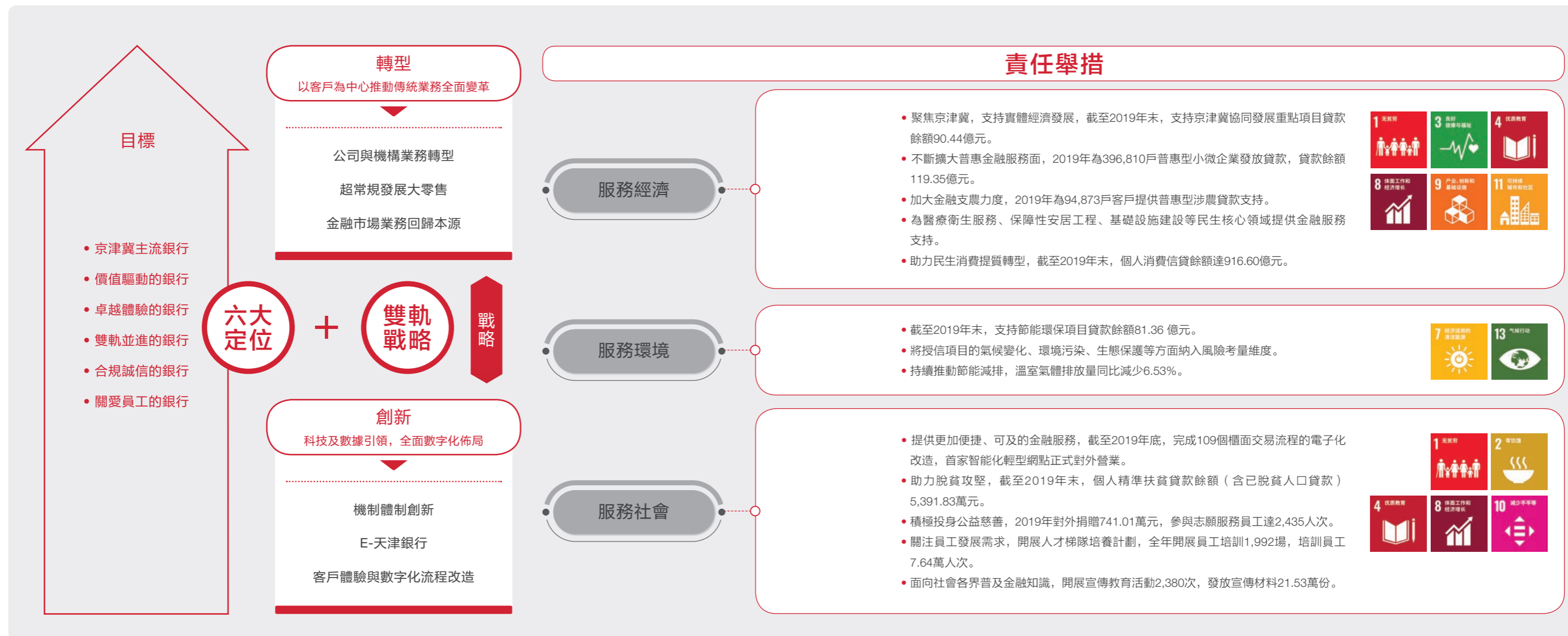
我們深入挖掘服務潛能，通過數字化創新為客戶提供更加便捷、高效、優質的金融服務。我們以創新發展線上金融業務為着力點，打造E-天津銀行新平台，持續豐富

以客戶需求為中心的線上金融產品線，加大普惠金融支持力度。我們不斷提升物理網點服務效率，開展智能化網點建設工作，大幅提高業務辦理效率，提供更加便捷高效的民生服務。

我們不斷提升服務水平，將多樣化的金融產品及服務與客戶需求精準對接。針對零售條線員工，我們開展了「海鷗領航訓練營」項目，以多樣化的課程形式全方位增強專業崗位人才隊伍服務能力，為客戶提供專業、安

心、有保障的服務。同時我們與客戶深度對接，積極落實「百行進萬企」工作，專門針對解決小微企業融資難、融資貴問題開展融資對接，深入挖掘企業需求，不斷拓寬普惠金融服務面。

未來，我們將繼續以普惠金融和民生發展為着力點，同時加快推進傳統業務轉型，不斷提升本行金融服務效能，進一步激發服務經濟、服務環境、服務社會的潛能，為經濟、環境、社會的可持續發展貢獻力量。



公司治理

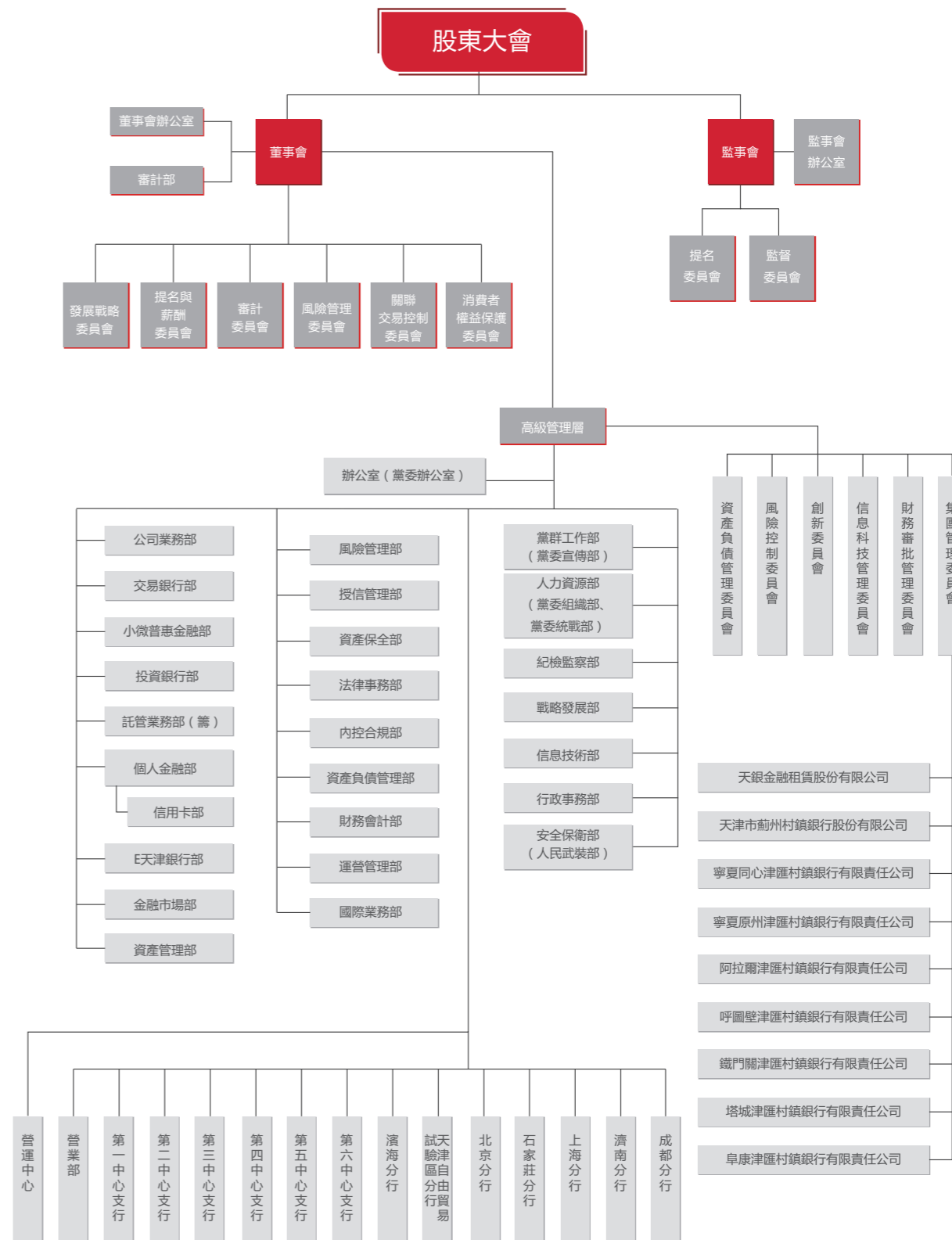
本行嚴格遵循《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國商業銀行法》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》等相關法律、政策要求，根據香港上市規則附錄十四所載的《企業管治守則》的要求，持續完善公司治理架構，明晰股東大會、董事會、監事會、高級管理層等治理主體的職責和邊界，強化「權責分明、各司其職、相互協調、有效制衡」的公司治理制衡機制，確保決策科學、監督有效、運行穩健的公司治理模式。股東大會是本行最高權力機構，董事會為決策機構，監事會為監督機構，高級管理層為執行機構。

本行深知董事會成員的多元化對公司實現戰略目標及可持續發展裨益良多，因此在董事會候選人甄選及委任董事時，根據本行的業務模式及特定需要，考慮各種多元化因素。本行董事會現有董事13名，由3名執行董事（其中1名女性執行董事）、5名非執行董事（其中2名女性非執行董事）以及5名獨立非執行董事組成。獨立非執行董事人數佔董事會超過三分之一席位，為董事會引入足夠獨立意見。

董事會下設發展戰略委員會、關聯交易控制委員會、風險管理委員會、審計委員會、提名與薪酬委員會、消費者權益保護委員會，在董事會領導之下運作，並為董事會的決策提供意見。監事會共有監事5名，包括股東代表監事1名，職工監事2名，外部監事2名，監事會下設提名委員會和監督委員會。高級管理層在董事會的領導下，負責執行董事會決議和本行的日常業務與管理，並定期向董事會及監事會報告。

本行嚴格遵循香港聯交所上市規則附錄二十七所載的《環境、社會及管治報告指引》（《ESG報告指引》）的規定，由董事會負責評估及釐定公司在環境、社會及管治（ESG）層面的風險並保障風險監控系統的有效運行，制訂並評估本行ESG管理方針、策略、優次及目標，並進行ESG重大事項的審議和決策工作，推進ESG理念與發展戰略和經營管理的融合，於報告期內審議了《天津銀行股份有限公司2018年度社會責任報告》《天津銀行股份有限公司洗錢風險管理政策》《天津銀行股份有限公司2018年消費者權益保護工作情況報告》等ESG相關議題的議案。為了進一步滿足ESG報告指引要求，本行搭建了適用自身的ESG指標體系，梳理ESG績效報送流程，並搭建了完善的社會責任專業工作組織體系，由ESG工作小組向董事會匯報ESG相關事宜，進一步提升了ESG管理專業化能力。

本報告經過董事會審議發佈。



公司治理架構圖

合規及風險管理

本行在經營管理中始終將合規經營放在核心位置，不斷完善誠信體系和內控體系建設，強化風險防控，建設誠信合規的銀行。真正實現長期安全穩定發展，誠信服務社會。

▶▶ 風險管理

本行建立了完善的風險管理體系，對包括ESG相關風險在內的各範疇風險進行評估、釐定、監控以及管理措施的制定與實施。董事會為本行風險管理最高機構，負責最終風險管理及審查並批准風險管理戰略及措施，監督風險管理及內部控制系統，並依據監控信息和高級管理層的風險報告對整體風險做出評估。高級管理層負責監督本行的整體風險管理，包括制定及實施風險管理政策及程序。董事會下設風險管理委員會負責整體風險管理構架、政策及工具，並監控本行的風險管理。風險管理部負責遵照風險管理委員會制定的風險管理策略制定及實施相關風險管理政策及程序。

健全全面風險管理體系

本行不斷加強全面風險管理體系並提高風險控制，2019年，本行繼續推動建立綜合、全面的風險管理體系。修訂並印發了《天津銀行股份有限公司全面風險管理體系》《天津銀行股份有限公司2019年風險偏好陳述》，從治理架構、制度流程、風險偏好、壓力測試等管理環節進一步優化了全面風險管理體系。構建董事會領導下的職責明確、相互銜接、有效制衡、報告關係清晰的全面風險管理組織體系，完善集團並表層面的風險偏好，建立與戰略銜接的風險偏好，形成風險管理與本行發展戰略的有效協同。在符合相關監管規定的基礎上，保持資產質量的同時實現業務創新，確保業務可持續發展。

本行面臨的主要風險為信用風險、操作風險、市場風險、流動性風險和信息科技風險，相關風險管理措施等詳情，載於本行《2019年度報告》的「管理層討論與分析—風險管理」章節。



強化合規風險管理

本行重視合規風險管理，持續強化合規文化建設。為了保障公司經營管理合法合規，本行依據《商業銀行合規風險管理指引》制定了《天津銀行股份有限公司合規風險管理政策》及《天津銀行合規風險管理辦法》，並持續完善覆蓋全流程、全業務、全產品、全環節的風險管控機制和流程，確保政策要求落實到位。



▶▶ 反貪污

本行始終堅守誠信合規底線，嚴格遵循《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國監察法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國公司法》，國家工商行政管理局《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規及基本道德準則，杜絕包括賄賂、勒索、欺詐在內的各類風險事件發生。

為了有效防控廉潔從業風險，本行不斷加強監察工作，建立了完善的紀檢監察制度體系，開展精準嚴密的監督巡察，並通過暢通的信訪舉報途徑加大線索收集力度。同時本行積極開展廉潔文化建設，增強全體員工合規意識和自我約束能力，多維度防範貪腐風險。報告期內，本行未知悉發生任何違反運營地反貪污、反賄賂、反欺詐等法律法規所引起的訴訟。



36 次

開展反腐倡廉培訓次數



11,748 人次

反腐倡廉培訓覆蓋人次

強化制度約束

- 不斷健全完善反貪污管理監察制度，制定並實施《市紀委市監委駐天津銀行股份有限公司紀檢監察組辦理信訪舉報工作規程》《天津銀行實施政務處分工作細則（試行）》等多項管理制度，進一步強化制度約束力，建立全方位、立體性的紀檢監察制度體系。

加強監督巡察

- 組織開展「信貸、採購、基建裝修、不良資產處置」四大領域專項治理工作，實施前置監督、精準監督，嚴查違紀問題，嚴防重大風險。
- 研究制定了廉政檔案管理辦法，建立起覆蓋全行助理級以上領導幹部近180人的廉政檔案庫，健全了廉潔從業履歷動態模型。
- 通過內、外部培訓相結合的方式，組織開展紀檢監察幹部培訓，提高紀檢監察人員監督執紀能力。

暢通舉報渠道

- 完善硬件設備，全面啟用「紀檢監察信訪管理系統」，實現信訪舉報信息化管理。
- 規範信訪舉報流程，健全全方位的信訪舉報渠道。
- 建立健全問題線索管理台賬，對上級批、轉、交辦的問題線索和巡察反饋、業務問責移送的問題線索，及時進行研究處置。
- 對重要檢舉事項和反映問題集中的領域進行綜合分析研判，確保問題線索處置規範、及時、高效。

建設廉潔文化

- 組織公司領導參觀反貪污、反腐敗主題教育展，強化警示教育。
- 通過微信公眾平台「清風天行」推送警示教育信息，營造崇廉拒腐的從業氛圍。
- 進一步強化以案明紀、以案示警，對執紀審查情況定期梳理分析，分析信訪舉報特點，深入剖析了案件背後的原因，以身邊事警示教育身邊人。
- 組織拍攝反貪污主題微視頻《亮紀律利劍 護海晏河清》，得到了天津市紀委監委有關部門的肯定。

▶▶ 反洗錢

本行深知洗錢行為對金融管理秩序和經濟利益將帶來嚴重的損害。作為金融系統的一員，阻止洗錢分子和恐怖組織利用金融渠道進行非法交易是我們的義務。本行秉承「風險為本，全員全程主動反洗錢」的管理理念，嚴格遵循《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反恐怖主義法》《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》《銀行業金融機構從業人員行為管理指引》等相關法律法規要求，通過持續加大反洗錢整治力度、完善反洗錢管理體系建設，創新業務系統改造，加強反洗錢風險控制，全面推進反洗錢管理。自2014年起，本行連續榮獲天津市銀行業金融機構反洗錢工作A類評級。報告期內，未知悉發生任何違反反洗錢法律法規所引起的訴訟。

完善反洗錢體系建設

- 健全反洗錢管理組織體系，成立貫穿全行各業務條線的反洗錢領導小組，按照「總行、分行（中心支行）、支行」的結構，分層級管理各自轄屬機構的反洗錢工作。
- 進一步完善反洗錢制度體系建設，2019年完成《天津銀行股份有限公司洗錢風險管理政策》《天津銀行反洗錢工作保密管理辦法》《天津銀行洗錢風險管理辦法》等十餘項反洗錢相關制度的制定或修訂工作。

01

加強反洗錢風險控制

- 開展業務系統改造，根據最新監管要求完善反洗錢系統建設，增設「大額交易免報規則」以及身份識別信息項，保證本行大額交易及可疑交易上報工作的及時有效性。
- 嚴格執行「了解你的客戶」的原則，制訂並實施《天津銀行洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理實施辦法》《天津銀行關於加強開戶管理及可疑交易報告後續控制措施的通知》等內部制度，針對不同客戶、業務關係或者交易，採取有效措施，識別和核實客戶身份。
- 積極開展數據治理工作，在全行範圍內分階段開展客戶信息補錄工作。

02

開展反洗錢培訓教育

- 依據《中華人民共和國反洗錢法》相關要求，組織開展4次員工反洗錢培訓，共計覆蓋4,740餘人次。提高全員的反洗錢意識，並確保員工掌握處理疑似洗錢或恐怖融資交易的技巧。
- 組織開展國家安全日宣傳活動及反洗錢宣傳月活動，通過官網、微信公眾號等渠道面向全社會進行反洗錢主題宣傳，通過聚焦關注個人身份信息保護，增強金融安全意識，提高社會公眾對反洗錢法律法規、洗錢行為特徵、洗錢風險危害及反洗錢工作重要性的認識，有效引導社會公眾積極主動配合本行開展客戶身份識別工作。

03

▶▶ 供應商管理

為了規範採購工作，加強供應商管理水平，本行嚴格按照《中華人民共和國招標投標法及實施條例》《國有金融企業集中採購管理暫行規定》等法律法規的要求開展採購管理工作，並制定了《天津銀行採購管理辦法》用以指導本行招標採購及供應商管理工作的開展，保證採購行為的公開、公平、公正，確保對供應商的資質以及社會責任表現等進行綜合考量，規避供應鏈上的環境、社會等各項風險。

規範採購流程

- 與專業第三方招標代理機構合作，依據具體採購需求、結合相關法規，設置了供應商准入基本條件，對供應商的基本財務實力、專業技術能力、服務渠道支援能力和行業經驗進行明確要求，並建立了規範化、標準化的供應商招標、打分、排名、選擇流程。

嚴控供應鏈風險

- 將「三年內，各項經營活動沒有重大違法記錄」納入供應商准入基本要求，同時規定本行所有採購招標工作應接受內控合規部、審計部、紀檢監察部等部門的監督檢查，以排除近三年存在重大違法行為。
- 嚴禁聘用被納入失信被執行人名單、重大稅收違法案件當事人名單、政府採購嚴重違法失信行為記錄名單的供應商。

踐行綠色採購

- 在《天津銀行採購管理辦法》中明確規定同等條件下應優先採購節能環保產品。



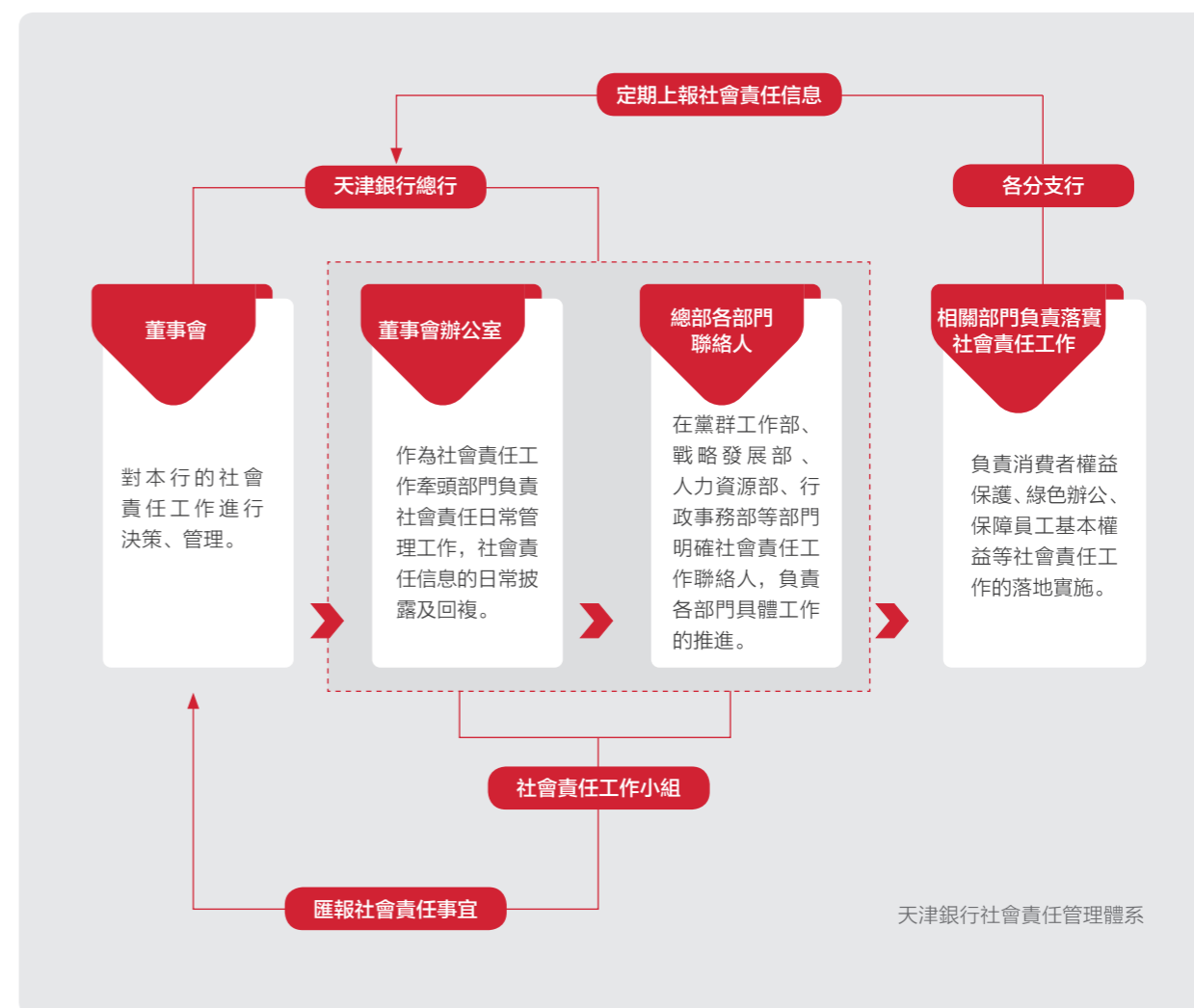
責任管理

為了提升社會責任管理水平，有效推動經濟、環境、社會的可持續發展，本行深入落實《中華人民共和國公司法》《上市公司治理準則》香港聯交所《ESG報告指引》《中國銀監會辦公廳關於加強銀行業金融機構社會責任的意見》《中國銀行業金融機構企業社會責任指引》等相關要求，並結合本行實際情況，建立了履行企業社會責任的長效機制。

▶▶ 責任管理體系

本行將社會責任融入公司管理和決策，積極承擔社會責任。不斷完善社會責任管理體系，建立了上下聯動的社會責任管理體系，明確了社會責任工作程序和職責，管理範圍覆蓋總行及各分支機構。董事會是本行企業社會責任的最高決策機構，對本行社會責任工作承擔最終責任。董事會負責審議重大社會責任管理事項，評估、釐定本行社會責任相關風險及機遇並監督風險管理及監控體系，制訂社會責任整體管理方針、策略、優次及目標，並定期檢討本行企業社會責任表現及目標達成進度。

為了保障社會責任工作的有效推進及落地實施，本行組建了覆蓋環境、社會及管治議題所涉及相關部門的社會責任工作小組。工作小組負責ESG工作推進，並定期向董事會匯報ESG工作事宜。董事會辦公室作為工作小組的牽頭部門，負責社會責任工作的協調和統籌。總行各部門均明確了社會責任工作聯絡人，作為小組成員負責具體工作的推進與本部門分管議題年度ESG信息維護與報送，確保社會責任各個範疇議題均獲得妥善管理及落實。各分支機構及子公司按照總行要求，進行具體工作的落地推進，並定期上報社會責任信息。





利益相關方溝通

本行通過日常實時溝通及定期專項溝通相結合、內部溝通與外部交流相搭配的方式，與利益相關方充分溝通並接受其監督，傾聽利益相關方要求與期望並及時做出回應。本行根據各部門的職責分工和接觸界面，建立了符合各利益相關方交流習慣的日常溝通機制，並在報告期內開展了股東走訪、重要議題評估等專項溝通活動。在溝通過程中，本行整理及記錄相關方訴求，根據利益相關方的意見，識別與評估公司社會責任議題，並通過建立通暢的渠道，強化溝通和反饋。

案例

開展中小股東專項溝通活動

為了切實了解並解決股東的實際訴求，保護中小股東權益，本行積極轉變服務理念，逐步建立股東常態化溝通機制。報告期內，本行組織開展了為期3個月的內資法人股東走訪活動，並於2019年9月召開中小股東座談會，為中小股東和本行高級管理層創造了面對面交流的契機。走訪過程中，本行與中小股東就簡化分紅流程、加強股東管理和服務、尋求業務合作等股東重點關切的議題進行了深入交流，收集問卷357份，對收集的意見和問題及時對接相關部門進行回應和落實，受到了來自股東的廣泛支持和肯定。

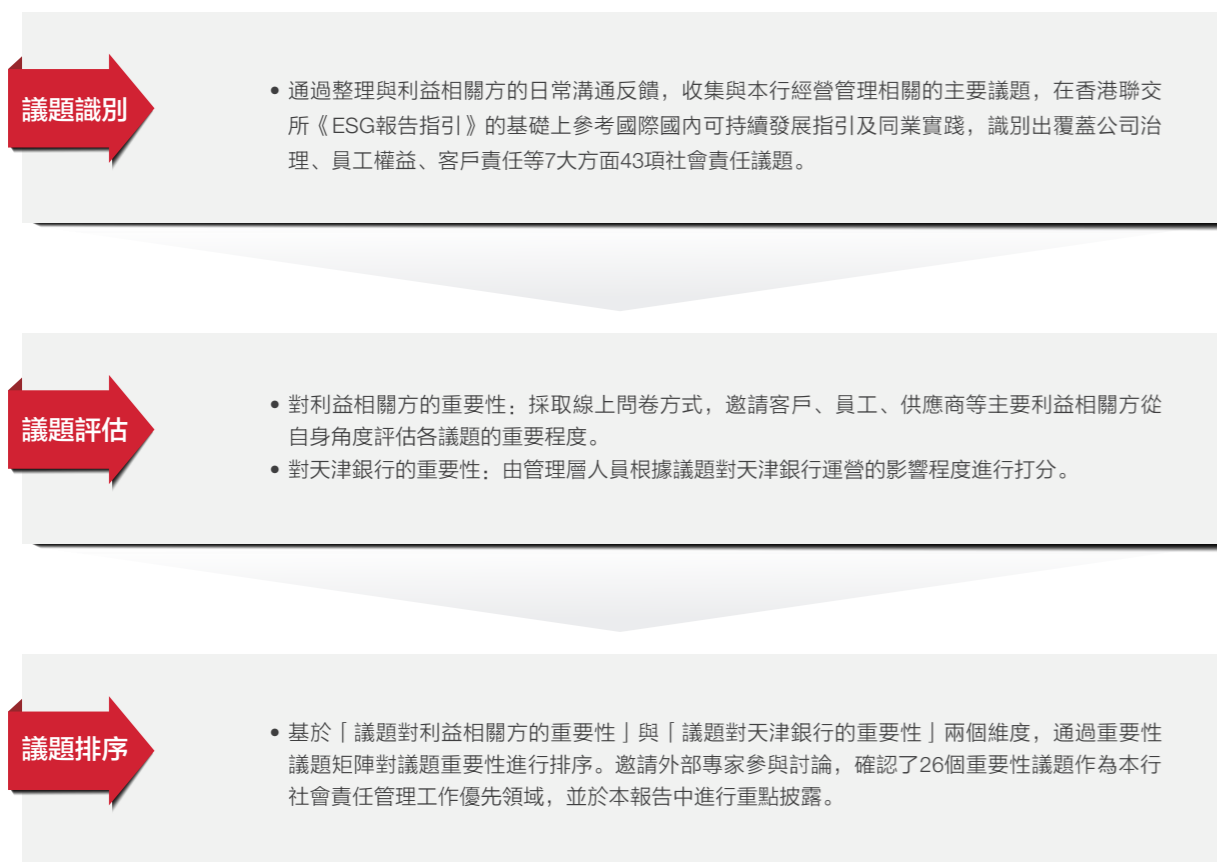
利益相關方	期望與訴求	溝通方式	本行回應
政府	<ul style="list-style-type: none"> 服務國家經濟發展戰略，促進區域經濟發展 實現國有資產保值增值 貢獻穩定的稅收和就業機會 服務三農，推進城鄉統籌 	<ul style="list-style-type: none"> 政策文件及指引 工作會議 信息報送 訪談 	<ul style="list-style-type: none"> 依法穩健經營，貫徹國家宏觀經濟政策 促進民生發展，支持中小微企業、「三農」和區域產業發展 服務「京津冀一體化」等重大國家戰略
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 依法合規經營 守住風險底線 維護金融體系穩定與安全 	<ul style="list-style-type: none"> 監管政策 調研走訪 上報材料 工作請示、報告 	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格落實監管政策和要求 加強公司治理、股權管理及關聯方管理等
行業協會	<ul style="list-style-type: none"> 加強行業自律，優化金融服務 溝通反饋的及時性和材料的質量 	<ul style="list-style-type: none"> 電話、微信、郵件 信息報送 工作會議 培訓 問卷調查 	<ul style="list-style-type: none"> 完善溝通機制和良好的合作 積極參與行業活動
股東	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格的風險控制 滿意的收益回報 清晰的戰略規劃 良好的信用等級 暢通的信息溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 投資者路演 座談會 投資者熱線、信箱 走訪 問卷調研 	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格風險管控，規範公司治理 穩健經營，提升經營業績 立足自身發展狀況，制定明確戰略規劃 優化投資者關係管理 創新股東服務方式
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 詳實的金融產品信息 優質安全的金融服務 優惠活動及用卡常識講解 	<ul style="list-style-type: none"> 客服熱線 現場調研 	<ul style="list-style-type: none"> 豐富產品信息，滿足客戶需求 提升服務品質，關注客戶體驗 普及用卡常識，宣傳優惠活動
員工	<ul style="list-style-type: none"> 合理的待遇與福利 良好的職業發展 滿意的工作環境 員工合法權益保障 	<ul style="list-style-type: none"> 職工代表大會 培訓、業務交流討論會 	<ul style="list-style-type: none"> 公平的用工政策 完善的薪酬激勵機制和培訓體系 關注員工的辦公環境與身心健康 保障員工參與企業民主管理和監督的權利 落實員工福利政策
供應商和合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 長期良好的合作關係 溝通反饋的及時性和材料質量 公平、良好的合作機會 	<ul style="list-style-type: none"> 電話、郵件 招投標 合同協議 談判 	<ul style="list-style-type: none"> 調研溝通、專業諮詢 收集材料編製報告 注重信息反饋的及時性和質量 平等互利，誠信履約
環境	<ul style="list-style-type: none"> 發展綠色金融 推行綠色辦公 	<ul style="list-style-type: none"> 節能宣傳 開展綠色公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 制定綠色信貸指引 實施綠色辦公，建設綠色銀行
社區	<ul style="list-style-type: none"> 參與社區發展 致力社會和諧 普及金融知識 	<ul style="list-style-type: none"> 慰問走訪 公益活動 金融知識講座 	<ul style="list-style-type: none"> 開展志願者活動，扶助弱勢群體，積極投身公益事業 保證安全運營，普及金融知識
社會公眾與媒體	<ul style="list-style-type: none"> 維持良好的公眾關係 	<ul style="list-style-type: none"> 訪談 	<ul style="list-style-type: none"> 完善溝通與合作機制 積極開展新聞報道和宣傳

► 重要性議題評估

本行高度重視與利益相關方的溝通互動，通過全面地了解各方對於本行在公司治理、戰略、風險、環境、供應鏈管理、員工權益等方面議題的期望及關注程度，有的放矢地加強對關鍵議題的管理，從而提升自身經營管理水平，實現長期可持續發展。

2019年，本行通過發放利益相關方調查問卷，開展了重要性社會責任議題的評估工作。此次調查共回收問卷1,874份，經過議題的識別、評估和排序，確認了26個重要性議題作為本行社會責任管理工作優先領域，並於本報告中進行重點披露。

天津銀行重要性議題識別流程



天津銀行重要性議題矩陣



服務經濟篇

- 協同京津冀發展
- 服務經濟轉型
- 服務三農小微
- 服務百姓民生

↑ 同比增長
% **7.87%**
支持京津冀協同發展
重點項目貸款餘額
90.44億元

↑ 同比增長
% **72.75%**
普惠型小微企業貸款餘額
119.35億元

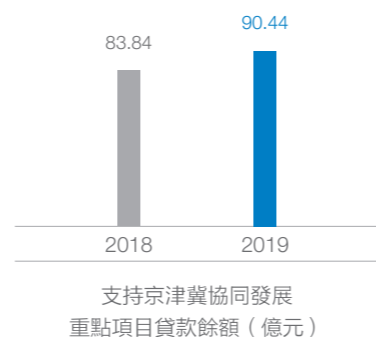
↑ 同比增長
% **398.75%**
普惠型小微企業貸款戶數
396,810戶

↑ 同比增長
% **17.67%**
個人消費信貸餘額
916.60億元

「京津冀主流銀行」
「雙軌並進的銀行」

協同京津冀發展

本行緊緊圍繞京津冀協同發展戰略，深度融入「天津自貿區」「京津冀一體化」「雄安新區」等國家級戰略，將「聚焦京津冀，支持實體經濟發展，成為京津冀主流銀行」作為六大發展願景之首。2019年，本行發佈《天津銀行支持京津冀協同發展的若干意見》，進一步加強對京津冀協同發展戰略相關項目的支持力度，發放貸款19.37億元，截至2019年末，發放支持京津冀協同發展重點項目貸款餘額90.44億元，同比增長7.87%，累積發放貸款458.68億元。同時本行持續拓展金融服務京津冀發展渠道，進一步加大對京津冀地方政府和企業債券的支持力度，截至2019年末，累計承銷京津冀地區地方債40億元，同比增長11%。為企業債券融資提供資金支持82億元，同比增長49%。並積極搭建跨區域合作平台、完善區域網點佈局，努力推動實現京津冀目標同向、措施一體、優勢互補、互利共贏的協同發展新格局。



加強重點項目支持

- 支持產業轉移：向中關村國家工程技術創新基地項目、北京黃金交易中心天津實體店項目、天津高村科技創新園建設項目、濱海高新區渤龍湖科技園廠房建設項目提供貸款支持。
- 支持交通一體化建設：為京津冀城鐵、曹妃甸港、奧凱航空等項目提供貸款支持。
- 支持城市建設：為張家口棚戶區改造項目投放貸款5億元。推進中國雄安集團的超短期融資券項目，服務雄安新區城市設施建設。
- 支持生態環保：向內燃機排氣後處理裝置項目、衡水植物園等節能環保項目提供資金支持。

拓寬金融服務渠道

- 充分發揮天津、北京和河北地方政府債券承銷團成員資格的優勢，加大對地方債特別是專項債的支持力度。資金主要用於投向當地棚戶區改造、基礎設施建設、污水處理、醫療健康、高等教育等項目，切實支持國家重大項目建設及公用事業的融資需求。
- 落地企業債券承銷業務，圍繞京津冀區域內城市建設、高端裝備製造和信息技術等行業主體，進一步拓寬企業的融資渠道。

搭建跨區域合作平台

- 作為主發起人，搭建「環渤海銀銀合作平台」，充分運用平台流動性、信貸業務、投資業務、金融功能、信息政策五個方面的互助合作機制，持續開展跨行政區域銀行間的深入合作。
- 舉辦「2019京津冀協同發展同業合作論壇」，推動同業機構交流分享業務發展經驗，深化相關業務的合作開展，賦能同業金融機構的轉型和健康發展。

完善區域網點佈局

- 在京津冀區域內設立11家一級分行（營業部、中心支行），佈局網點189家。
- 設立通州支行以配合北京城市副中心建設，實現北京核心地區網點覆蓋。
- 在雄安新區成立天津銀行石家莊分行，深耕雄安新區內優質企業，截至2019年末，投向雄安新區貸款1.6億元。
- 在被納入京津冀現代化交通網絡的涿州設立支行，持續完善河北省網點佈局，提供更為全面的金融服務，進一步提升京津冀地區金融服務聯動能力。

案例

支持京津冀地區民營企業發展

為了進一步激發京津冀地區民營企業活力和創造力，本行深入落實國務院《關於營造更好發展環境支持民營企業改革發展的意見》，多措並舉支持民營企業發展。

天津市一家新興物流企業通過應用適用物流企業的互聯網技術，獲取上游公司干線運輸長期訂單後利用其核心資源組織下游運力進行承運，為眾多國內頂尖物流公司提供服務。但由於結算周期較長，產生了運營資金的融資需求。本行根據客戶的實際經營情況，針對其資金缺口的需求為其制定了綜合授信方案，於2019年11月為其辦理了4,000萬元的銀行承兌匯票業務。此筆授信業務的介入有效緩解了該客戶因上下游企業回款周期錯配造成的供應鏈系統資金運轉困難的局面，助力民營企業高質量發展。



服務經濟轉型

本行始終堅持金融為實體經濟服務的理念，專注主業、回歸本源。為了持續提升服務實體經濟能力，本行努力建設成為轉型與創新雙軌並進的銀行。一方面通過推動傳統業務轉型，提高金融供給的有效性和針對性，引導資金脫虛向實，助力產業升級；同時聚焦行業和客戶群體的發展訴求，以創新金融產品和服務渠道，滿足多樣化的金融服務需求。

▶▶ 助力產業升級

中國經濟轉型正處於新舊動能轉換的關鍵時期，金融作為促進經濟增長的強有力工具，承擔着推動產業轉型升級的重要使命。在新形勢下，本行不斷完善金融服務信貸政策，充分調動自身資源整合配置能力。本行以國家產業發展政策為導向，結合自身戰略規劃，制定了《2019年天津銀行授信政策指引》，以「新增一批、維護一批、維持一批、退出一批」的原則實行差異化的信貸政策，加快培育發展新產業，並推動傳統產業在優化升級中形成新動能，助力新一輪產業變革的深入推進。

為了加大新興產業培育力度，本行緊密圍繞國家戰略性

新興產業發展政策，持續聚焦大健康、大消費、新一代信息、高端裝備製造、綠色信貸與節能環保、大物流運輸、三農、非營利機構等重點產業的發展方向。大力培育新動能，為經濟持續健康發展注入新的力量。

為了推動傳統行業轉型升級，本行認真貫徹執行國家供給側改革戰略部署，逐步壓縮退出「兩高一剩」行業。通過調整存量貸款、優化信貸結構，實施動態名單化管理，定期監測產能嚴重過剩行業名單制管理執行情況。同時積極配合地方政府開展隱性債務化解工作，推動存量業務規範整改，助力地方產業結構調整升級。

案例

創新供應鏈金融模式，服務實體經濟

供應鏈金融是將核心企業和上下游企業聯繫在一起提供靈活運用的金融產品和服務的創新模式，在促進降本增效、供需匹配和產業升級中的作用顯著，已成為供給側結構性改革的重要支撐。本行積極落實《中國銀保監會辦公廳關於推動供應鏈金融服務實體經濟的指導意見》，深入挖掘供應鏈金融服務模式，制定了《天津銀行供應鏈金融業務管理辦法（試行）》《天津銀行中企雲鏈保理融資業務管理辦法》等產品制度，並於2019年研發了本行以特色行業為切入點的供應鏈金融新模式和供應鏈下游經銷商模式。

雲鏈保理業務是本行與中企雲鏈供應鏈金融平台合作的線上供應鏈金融創新產品，通過將大企業信用向上游供應鏈延伸，幫助核心企業靈活配置資源，並解決供應鏈上游中小企業的融資難題。2019年6月24日，本行首筆雲鏈保理融資業務在濟南分行轄屬泰安分行落地，幫助核心企業及其上游供應商完成應收賬款流轉、確權、融資等操作，順利實現上游供應商保理放款。

案例

支持企業業務多元化發展

為了順應全球能源行業的快速變革，新疆某大型能源集團致力於進行業務多元化轉型，謀求新能源業務的高速發展。本行本着服務實體經濟的原則，向該集團投資1.5億元，並為子公司投資2.9億元，用於支持該集團及子公司變壓器生產線及輸變電成套工程項目。項目投產後，該集團將被打造成為中國西部最大的智能電氣裝備研發生產基地，成為最具技術領先力和品牌影響力的綠色高端基地。新增近千個就業崗位，提供培育更多優秀員工的機會。同時加快推動建設新疆現代產業體系，促進新疆和諧穩定發展。



► 創新國際業務

為了促進貿易投資便利化，為開展跨境業務的企業營造優良的營商環境，本行貫徹落實《國務院辦公廳關於促進外貿穩定增長的若干意見》《中國人民銀行關於進一步完善人民幣跨境業務政策促進貿易投資便利化的通知》等政策要求，制定了《天津銀行國際結算業務管理辦法》《天津銀行進出口押匯業務管理辦法》等跨境業務管理制度。持續完善和優化國際業務產品結構，為開展跨境業務的企業提供國際結算、跨境人民幣、國際貿易融資、自貿業務等金融服務。報告期內，本行成功上線SWIFT GPI（Global Payments Innovation全球支付創新）項目，大幅提升了跨境支付的速度、透明度，進一步滿足了企業支付結算和跨境融資需求。

服務三農小微

本行積極開展實施鄉村振興戰略政策，以抓實「支農、支小」市場定位、建設普惠金融體系為管理理念，以做精做細金融服務、優質完成「服務地方經濟、服務小微企業、服務城鄉居民」為經營目標，切實履行金融服務職責，提升偏遠地區金融服務水平，不斷把金融服務小微企業和「三農」工作向縱深推進，實現經濟發展。

► 服務「三農」

本行始終踐行金融服務「普之城鄉，惠之於民」的理念，將三農產業列為重點支持的優質產業之一，通過不斷加大金融支農力度，更好地服務國家鄉村振興戰略。報告期內，全行上下通力協作，深入貫徹《中國人民銀行 銀保監會 證監會 財政部 農業農村部關於金融服務鄉村振興的指導意見》的要求，把更多的金融資源配置到農村經濟社會發展的重點領域和薄弱環節，全力助推實現農業強、農村美、農民富。截至報告期末，本行普惠型涉農貸款餘額19.50億元，佔涉農貸款餘額比重10.25%。報告期內為94,873戶客戶提供普惠型涉農貸款支持。

普惠型涉農貸款餘額

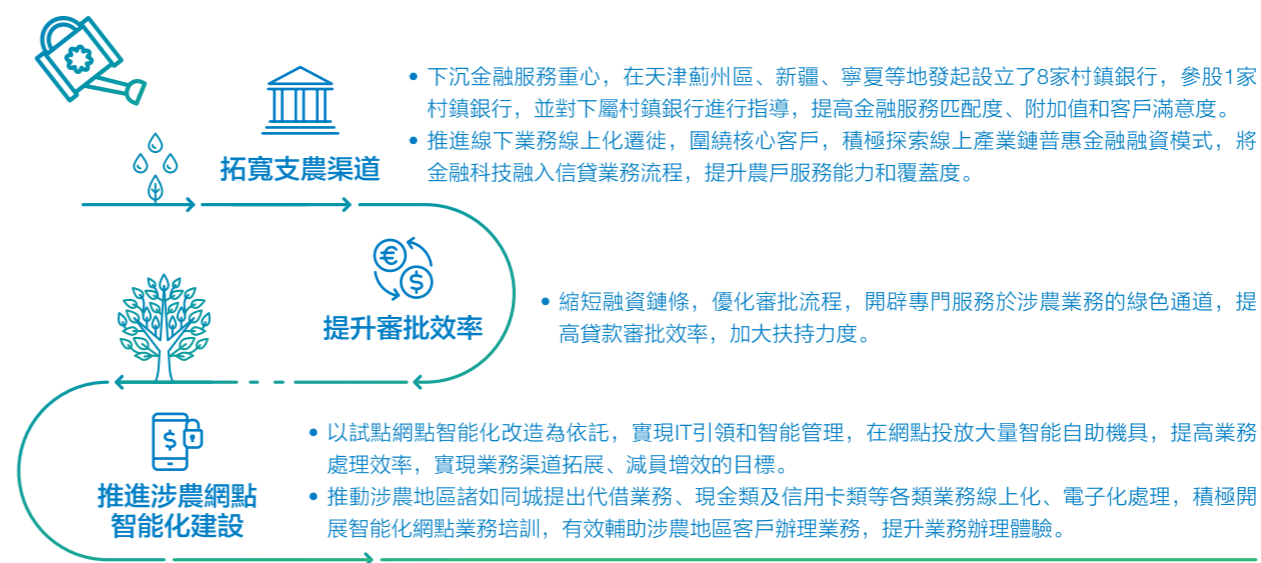
19.50 億元

普惠型涉農貸款支持客戶

94,873 戶

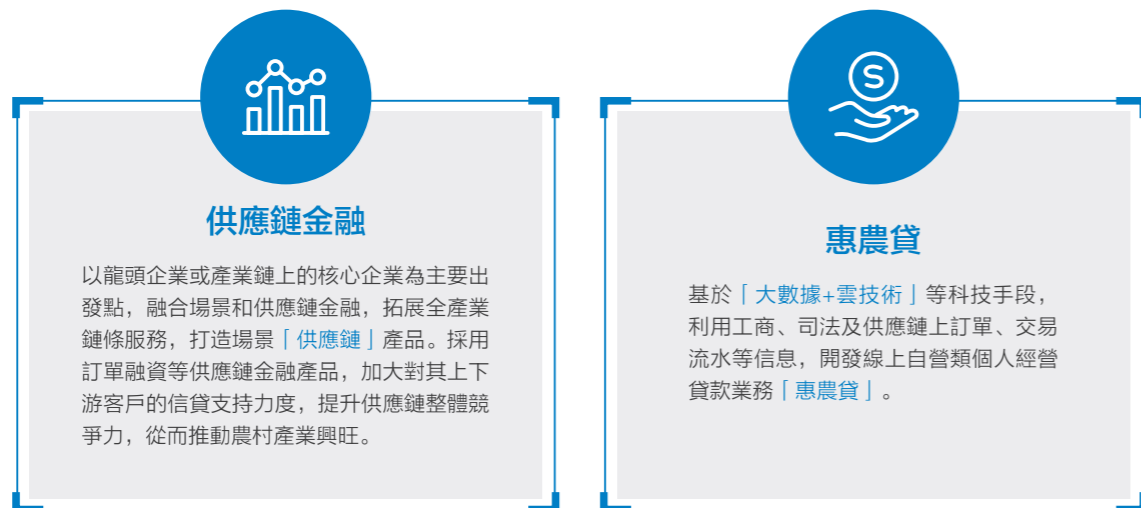
提升服務可及性

為了促使涉農地區居民更加便捷的獲取金融服務，本行秉承「立足縣域、服務社區、支農支小」的服務理念，深耕農村普惠金融，致力於拓展涉農金融服務的廣度和深度。通過拓寬服務渠道、完善融資流程、優化服務功能，持續提升服務三農層次，為鄉村振興輸送源源不斷的力量。



創新涉農產品

本行通過深入研究區域環境、客戶結構和經營特色，打造了模塊化、區域化的特色涉農產品和服務模式，精準支持農業生產經營活動，切實滿足廣大農民客戶的金融需求。



案例

提供全產業鏈綜合金融服務，助力生豬養殖業發展

自2019年6月以來，受非洲豬瘟等綜合因素影響，國內生豬出欄量同比下降近3成，豬肉價格持續走高。為了響應國家政策，促進生豬供給，維持豬肉價格穩定，本行按照銀保監會聯合農業農村部《關於支持做好穩定生豬生產保障市場供應有關工作的通知》的要求，加大對生豬產業的支持力度。

本行積極與農業龍頭企業進行產品聯動，通過「**核心企業+農戶**」的方式，成功發放了首筆生豬養殖貸款110萬元，為養殖戶提供生豬養殖設備融資。本行通過進一步深化與農牧龍頭企業合作，以生豬養殖貸款為先導，推動產品創新，在飼料、養殖設備、豬苗採購等多個流通環節，為養殖戶提供全產業鏈綜合金融服務，助力生豬養殖業發展。

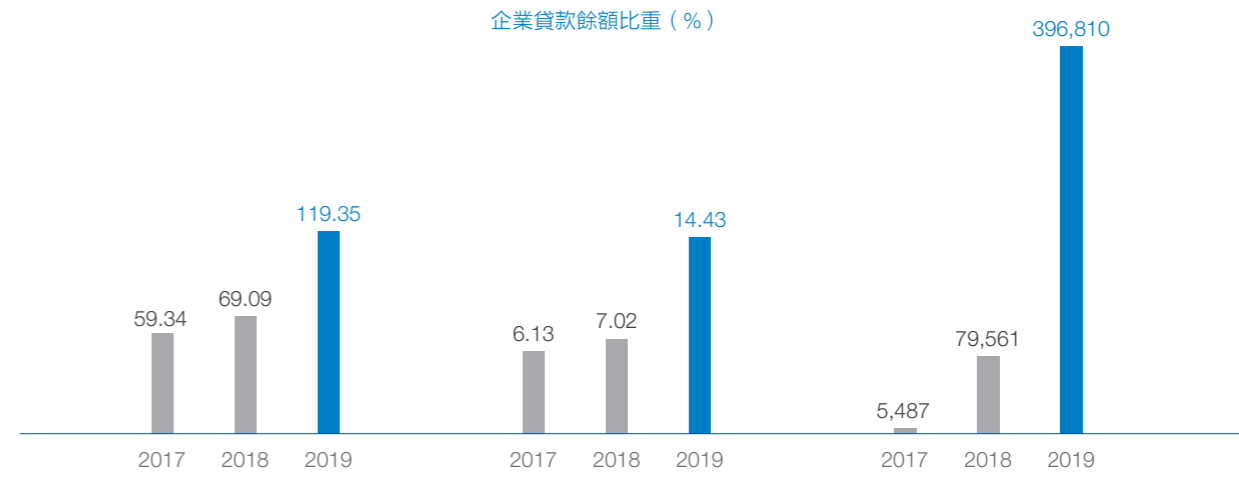
► 服務小微企業

緩解和解決小微企業融資難、融資貴的難題是推動普惠金融發展的關鍵。本行積極落實《關於進一步深化小微企業金融服務的意見》等相關工作要求，制定並實施《天津銀行深化小微企業金融服務工作實施方案》、《天津銀行小微線上自營貸款業務管理辦法（試行）》，降低中小微企業融資成本，深入探索金融科技運用，精準對接客戶需求，提升了普惠金融服務能力和效率，進一步優化業務流程，持續加大科技賦能，以創新的方式方法，為小微企業開發定制化、個性化、差異化的金融產品，將服務「觸角」伸向社會經濟發展的各個角落。

普惠型小微企業貸款餘額（億元）

普惠型小微企業貸款餘額佔小微企業貸款餘額比重（%）

普惠型小微企業貸款戶數（戶）



優化業務流程

本行始終致力於為小微企業提供專業、高效的金融服務。2019年，本行通過發展小微企業線上授信業務，進一步提升授信審批效率，實現了「數據多跑路、客戶少跑腿」。落實小微企業收費減免政策，以及支農支小再貸款等資金政策，切實降低小微企業融資成本。不斷擴大支持範圍，為更多的小微企業提供靈活、便捷的服務平台。

提升審批效率

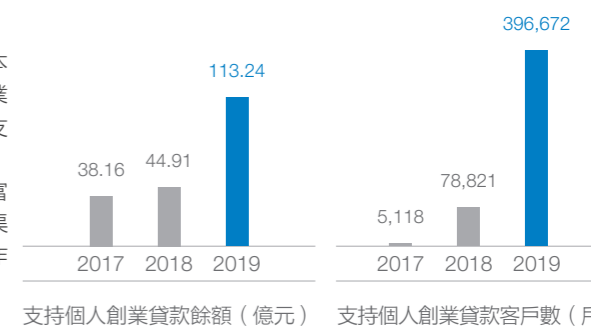
- 對單戶授信敞口在1,000萬元（含）以下的民營及小微企業授信業務建立綠色審批通道，提高審批效率。
- 將部分授信業務的人工審查、部門逐級審批體制轉向線上快速自動審批，簡化紙質材料的提交過程及審批程序，通過技術手段進行身份驗證和信息交互，提高授信審查速度和審批效率。

降低融資成本

- 嚴格落實小微企業收費減免政策。嚴格貫徹落實國家監管規定，認真執行各部委文件要求，遵循公開透明原則，嚴格執行中國銀行保險監督管理委員會信貸管理的「七不准」「四公開」要求，強化落實「兩禁兩限」規定。
- 充分運用定向降准、支小再貸款等政策工具，深化小微企業金融服務，獲取低成本的資金用於支持普惠型小微企業發展。

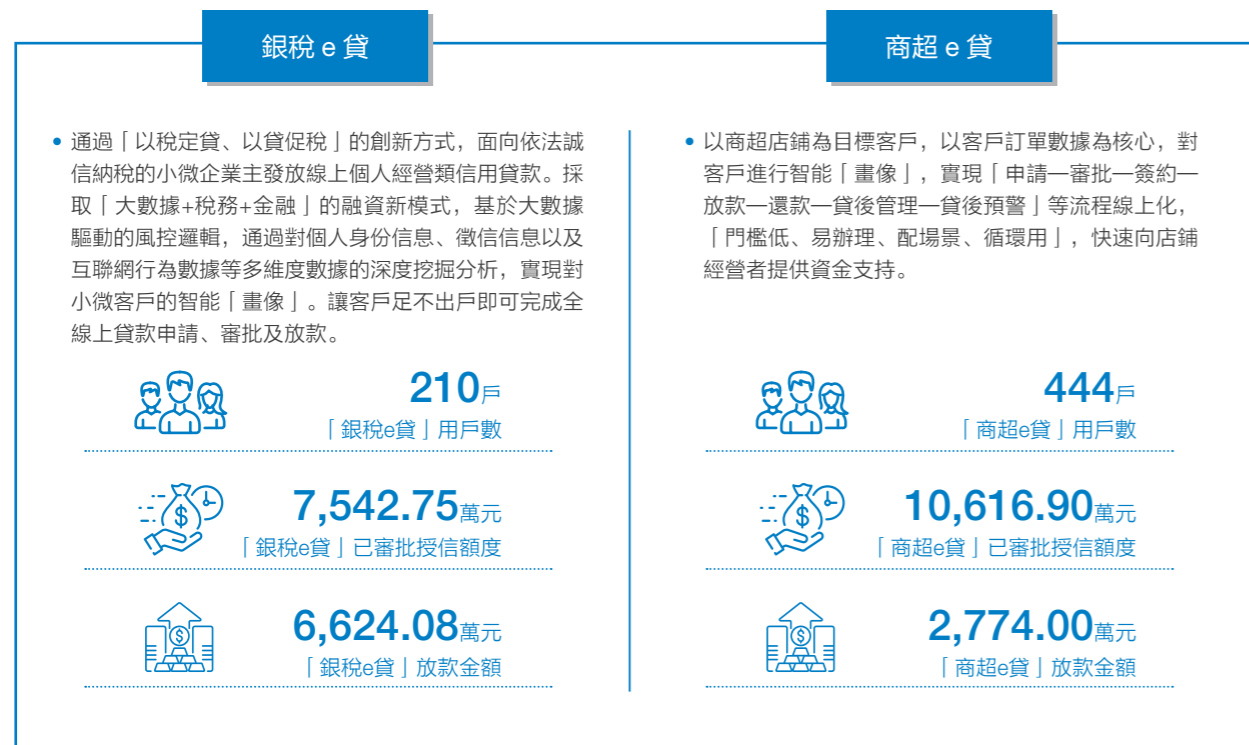
擴大支持範圍

- 在個人創業擔保貸款方面，本行重新修訂了《天津銀行創業擔保貸款管理辦法》，擴大支持對象範圍、放寬利率政策、開通線上申請渠道，同時豐富產品體系，利用線下線上多渠道，用實際行動支持創業工作的開展。



創新小微業務產品

本行不斷加強產品服務創新力度，根據小微企業的特點、需求情況，結合市場調研結果，綜合運用信息科技手段，創新融資模式，增加差異化金融產品或產品組合。2019年，我們成功辦理了首筆支小再貸款業務，並推出了銀稅e貸和商超e貸兩款小微業務產品，進一步完善產品結構，擴大服務客戶範圍。



拓寬金融服務面

本行不斷拓展服務渠道，積極將金融科技融入本行小微信貸業務流程，貫徹「上天入地」的發展理念，推進業務的線上遷移、線下拓展，提高信貸投放效率，滿足企業快速融資需求。同時利用多種渠道主動對接小微企業需求，提高服務滲透力，最終實現金融服務面的拓寬。



服務百姓民生

作為一家城市商業銀行，本行始終將服務城鄉居民的民生需求作為根本使命。在「保障和改善民生沒有終點，只有連續不斷的新起點」理念的引領下，本行在2019年度中進一步加強對民生事業的支持力度，同時持續完善個人金融服務體系，推動特色便民服務開展，從醫療、教育、居住、消費、社會保障等民生領域的方方面面切入，努力滿足百姓的美好生活需要。

▶▶ 助力民生事業

本行緊緊圍繞民生領域最突出問題，重點加大對醫療衛生、保障性安居工程、基礎設施建設、便民服務等領域的扶持力度，切實解決民生問題，滿足群眾多層次、多樣化需求，增進民生福祉。

服務民生事業重點領域



案例

助力浙南科技城棚戶區改造項目

棚戶區改造是改善困難家庭住房條件、完善城市功能、改善城市環境的重要民生工程。本行積極響應國務院《關於加快棚戶區改造工作的意見》以及《關於進一步做好城鎮棚戶區和城鄉危房改造及配套基礎設施建設有關工作的意見》的政策，積極助力棚戶區改造項目，努力滿足農村困難群眾對改善居住條件、住上安全住房的訴求。



浙南科技城棚戶區改造是溫州市「推進以人為核心」新型城鎮化的重要環節。為助力城中村改造工程，本行為浙南科技城棚戶區改造項目發放了5年期20億元基本建設項目貸款。該項目計劃安置人口共計4,471人，對於改善住房困難群眾居住條件、補齊城市發展短板、擴大有效需求等發揮了重要作用。

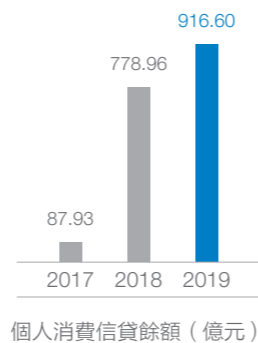
案例

支持養老產業發展

隨着中國逐步邁入老齡化社會，加快發展養老產業，不斷滿足老年人持續增長的養老服務需求，已經成為全面建成小康社會的一項緊迫任務。本行積極落實《國務院關於加快發展養老服務業的若干意見》，為養老產業發展提供支持。報告期內，本行對某健康養老產業企業開展了實地調查，了解到該公司經過數年的投資經營，在體量擴大的同時出現了一些資金缺口。在充分分析企業經營情況及資金需求後，本行審批通過了1,100萬元流動資金貸款的金融服務方案，解決了該公司購買醫療設備的資金缺口，幫助企業從國外成功引進了先進的醫療設備，更新了硬件服務設施，提升了其老年健康服務水平。

▶ 支持民生消費

為了更好地迎接居民消費提質轉型趨勢，積極滿足人民群眾的消費升級需求，2019年，本行以改善民生為導向，進一步豐富個人消費信貸產品類型。並以高頻次生活場景為切入點，積極開展跨界合作，以線下網點為軸心，引入線上生活場景，實現線上與線下的「天地對接」。多維立體服務民生消費，真正助力商業、惠及民生，貢獻美好生活。截至2019年末，本行個人消費信貸餘額916.60億元，同比增長17.67%。



創新個人消費信貸產品

<p>天天貸</p>	<p>專門針對本行優質持卡客戶的消費融資特點設計，有效滿足借款人多元化消費需求。</p>	<p>美團聯名信用卡</p>
<p>首款個人自營類線上消費貸款，針對普通客戶的消費融資特點，滿足多元化消費場景下的小額分期融資需求。</p>	<p>白領貸</p>	<p>與美團點評合作發行「美團聯名信用卡」產品，採用「秒批秒用」的智能審批模式，並推出多項用卡優惠活動，滿足持卡人不同消費場景需求。</p>

案例

「天天惠——周二我做主」客戶主題活動

為了讓金融服務回歸生活、貼近客戶，本行推出了「天天惠——周二我做主」客戶主題活動，上線了一系列針對借記卡用戶的特惠活動，參與活動的客戶可在每周二享受消費優惠。活動商戶覆蓋中國石化、曹操專車、便利蜂、蘇寧小店等最貼近普通百姓日常生活衣食住行的高頻次消費場景商戶，使客戶享受到切實的實惠，從而打造更高品質的客戶體驗，與客戶建立緊密的連接，以實際行動助力民生消費。

案例

推出「聯名信用卡」產品，助力民生消費

本行通過嘗試跨界合作，加快消費金融探索創新，為客戶在日常生活消費中提供便利和權益。2019年，本行與美團點評合作發行主打生活消費場景的信用卡——「美團聯名信用卡」產品。通過緊密結合美團點評「吃喝玩樂」的日常消費場景，構建了「互聯網+信用卡」雙向賦能的商業模式。利用大數據、雲計算、人工智能等技術手段，優化本行信用卡業務流程，實現渠道移動化、申請線上化、審批自動化，提升了操作效率，優化了客戶體驗。同時依託美團和大眾點評良好的生活場景，策劃開展美團聯名信用卡「嘗鮮特權」「美食天天減6元」「電影月月享5折」等用卡優惠活動，滿足持卡人不同消費場景需求，支持民生消費。



溫室氣體排放量
同比減少

2,035.46噸CO₂e



綜合能源消耗
同比減少

711.69噸標煤



水資源消耗
同比減少

7,398.44噸



服務環境篇

- 服務綠色金融
- 倡導綠色辦公
- 開展環保活動

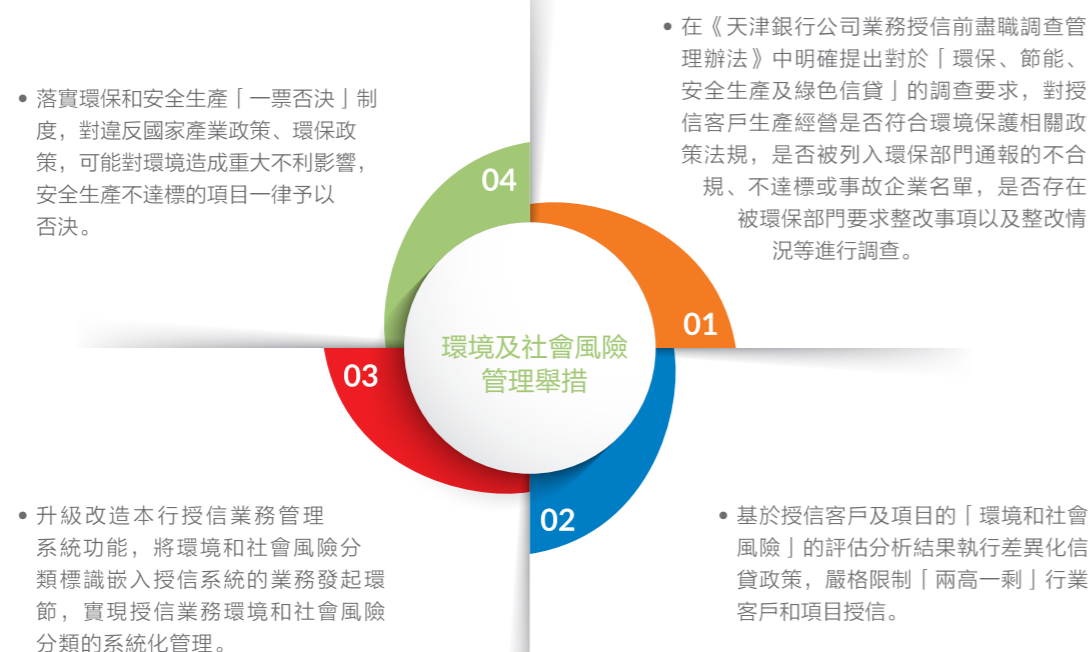


服務綠色金融

本行秉承綠色發展理念，深入落實《關於構建綠色金融體系的指導意見》，將綠色金融發展要求融入公司運營和日常管理的各個環節，積極構建綠色金融體系，關注環境風險，支持綠色產業發展，並努力減少業務活動產生的環境影響，為實現可持續發展提供金融保障，攜手社會各界共同建設美麗中國。

▶▶ 關注環境及社會風險

本行持續加強授信項目環境和社會風險的前瞻預警，嚴格按照《中國銀監會辦公廳關於綠色信貸工作的意見》的要求，關注客戶及其重要關聯方在建設、生產、經營活動中可能給環境和社會帶來的危害及相關風險，將氣候變化、環境污染、生態保護等方面納入風險考量維度。為了加強環境、社會高風險領域的風險防控，本行制定了《2019年天津銀行授信政策指引》及《天津銀行綠色信貸指引》，積極調整信貸結構，嚴格控制對國家重點調控的限制類行業及有重大環境和社會風險的行業的授信。截至2019年末，本行存量對公貸款業務中無涉及環境保護、安全生產等違法違規且尚未完成整改，落後產能且尚未完成淘汰，以及職業病預防控制措施不達標且尚未完成整改的融資企業。



▶▶ 推廣綠色信貸

發展綠色經濟是實現「美麗中國」的重要途徑。本行致力於通過積極推動綠色信貸業務發展，引導資源配置優先投向綠色、環保、低碳產業領域。嚴格按照中國人民銀行等七部委印發的《關於構建綠色金融體系的指導意見》以及中國銀行保險監督管理委員會（原中國銀行業監督管理委員會）印發的《綠色信貸指引》要求，不斷完善綠色金融服務體系，強化對綠色信貸業務的正向引導，支持客戶順利邁向低碳經濟。在推動社會經濟高速發展的同時，滿足人民日益增長的優美生態環境需要。截至2019年末，本行支持節能環保項目貸款餘額81.36億元，報告期內新發放貸款18.26億元。

健全制度體系

- 制定《天津銀行綠色信貸指引》，從支持綠色信貸發展、環境和社會風險管理、自身環境和社會表現提升三個維度組織開展並歸口管理綠色信貸各項工作，為推進綠色金融發展提供更為準確可靠的制度支持。

完善授信管理

- 實行差異化信貸政策，要求企業在依法合規、選址、生產工藝、資源消耗、污染物排放等方面應符合綠色信貸標準。
- 加強對授信項目環境和社會風險的評估和管理，從授信項目是否符合國家產業政策和市場准入標準、是否通過環境影響評價審批、是否符合節能要求、是否符合國家安全生產和衛生執行情況等方面重點加強分析，並在授信調查報告及審查報告中予以明確。

優化審批流程

- 建立綠色貸款業務審批通道，對明確屬於綠色新型產業或者傳統產業綠色升級的客戶和項目優先進行審查審批。

案例

助力於橋水庫入庫河口濕地工程建設

濕地與森林、海洋並稱為地球上三大生態系統，在調節氣候、涵養水源、應對氣候變化、保護生物多樣性等方面發揮着不可替代的重要作用，被譽為「地球之腎」。於橋水庫位於天津市薊州區，是引灤入津城市供水系統的重要調蓄水庫，近年來，由於水庫上游的主要污染源沒有得到徹底治理，水庫水質下降，水體富營養化問題顯著，夏季藻類爆發的危險性日趨嚴重。為此，天津銀行積極與於橋水庫入庫河口濕地工程建設企業客戶進行接洽，為工程項目提供2.36億元授信資金支持。該項工程的建設運營，能夠有效實現對主要污染源的上游來水進行處理，減緩水庫富營養化，淨化濕地水質，同時提升防洪標準。

案例

支持可再生能源產業發展

發展可再生能源產業是解決當今社會能源緊缺、氣候變化等諸多環境、社會問題的有效途徑。本行始終致力於推動環境、社會和經濟的和諧統一發展，於2019年10月起為國內一家從事太陽能服務解決方案以及太陽能硅片、電池、組件製造的大型企業投放了1億元永續中期票據，用於補充該企業的流動資金。該筆資金將幫助客戶進一步推動可再生能源項目的發展，為開展生態文明建設和應對氣候變化提供重要支撐。



開展綠色服務

本行積極將環保理念融入日常服務中，充分挖掘信息技術價值，不斷豐富電子渠道服務種類，持續推進櫃面業務無紙化。與客戶攜手，減少對環境的負面影響，助力建設資源節約型社會。

- 積極推廣網上銀行、手機銀行、微信銀行等業務，減少紙質憑證使用，降低經營成本，減少傳統金融業務的碳排放量，報告期內電子銀行業務替代率達到83.36%。

電子渠道建設

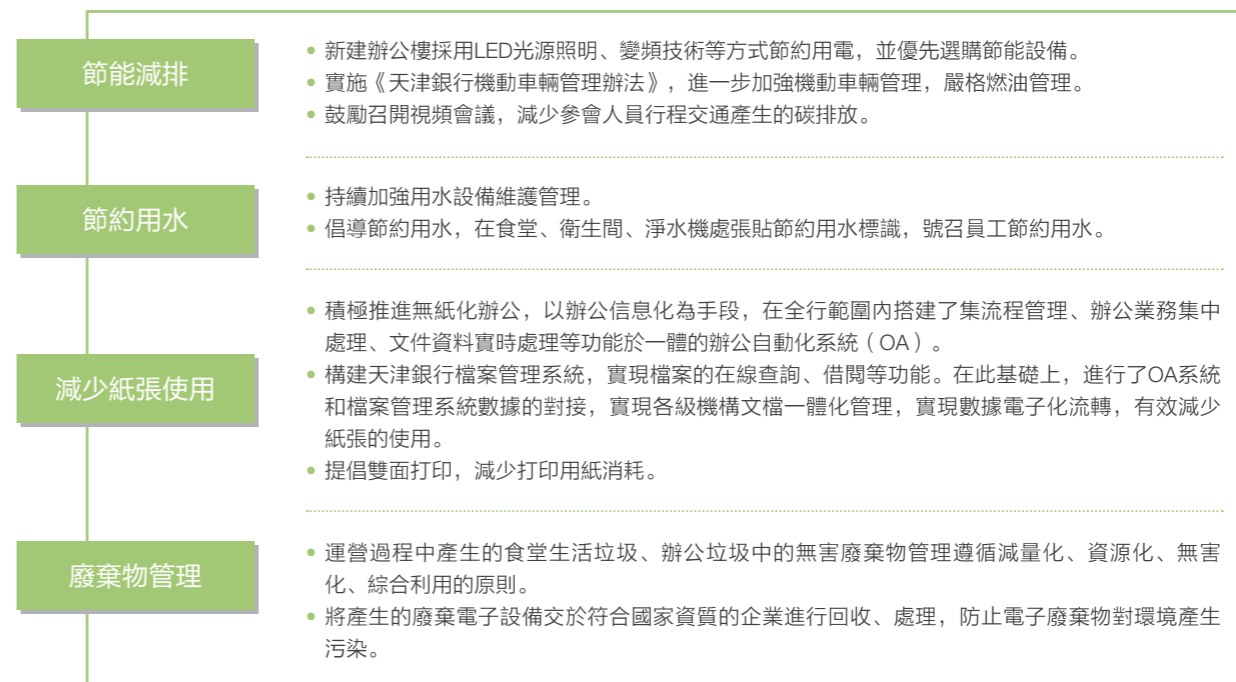
- 推進無紙化系統在全行營業網點的應用，基於智能設備業務辦理特點，通過交易電子化處理模式，實現電子憑證替代傳統紙質業務憑證。通過智能化簡化流程的同時，緩解了櫃面壓力，提升了客戶體驗。

超級櫃台業務無紙化

倡導綠色辦公

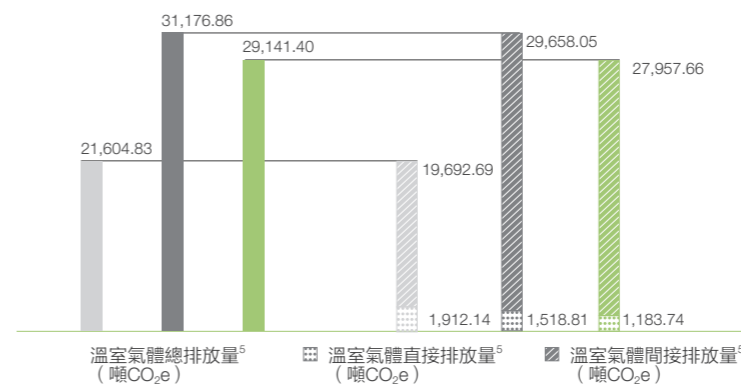
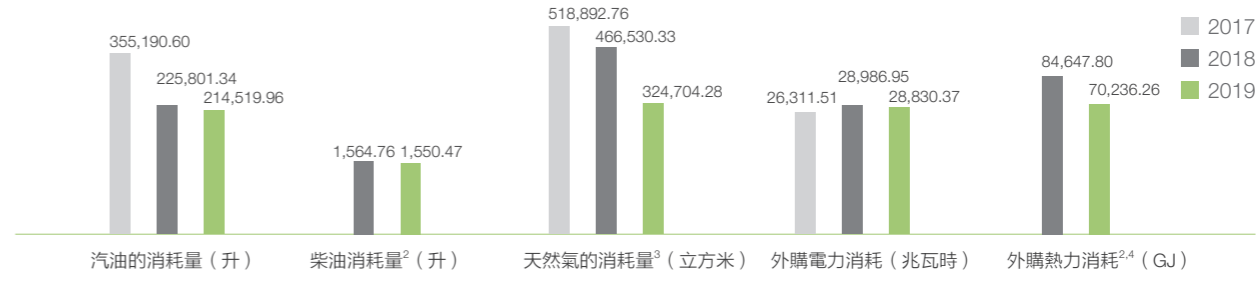
本行努力降低自身運營對環境的影響，着力將低碳環保融入公司運營管理。嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，通過對辦公環境進行節能環保改造，規範員工行為，推進無紙化辦公等措施，降低資源能源耗用量，減少廢棄物排放，踐行節能環保。報告期內，共開展綠色辦公宣傳活動41次，本行未發生因環境問題而導致的環境訴訟案件。

綠色運營措施

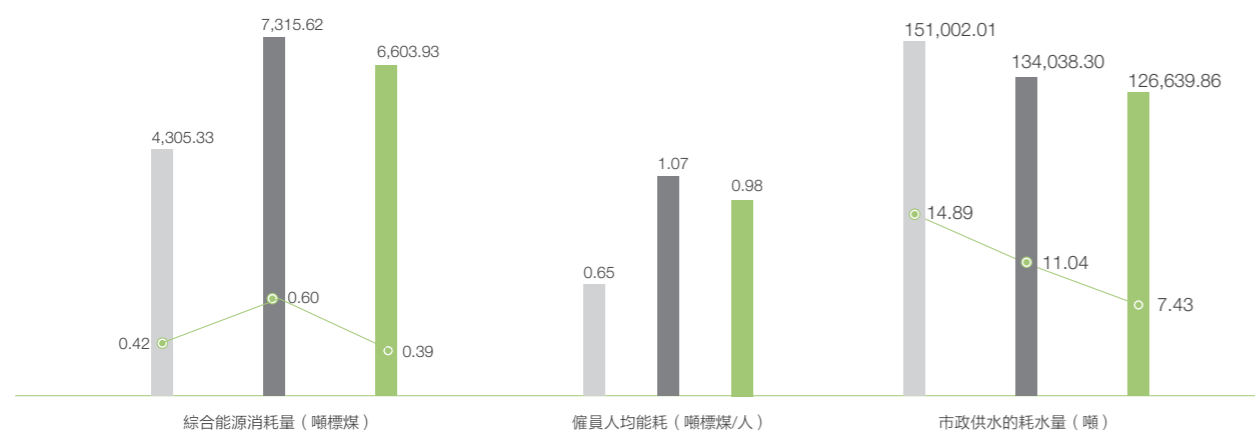
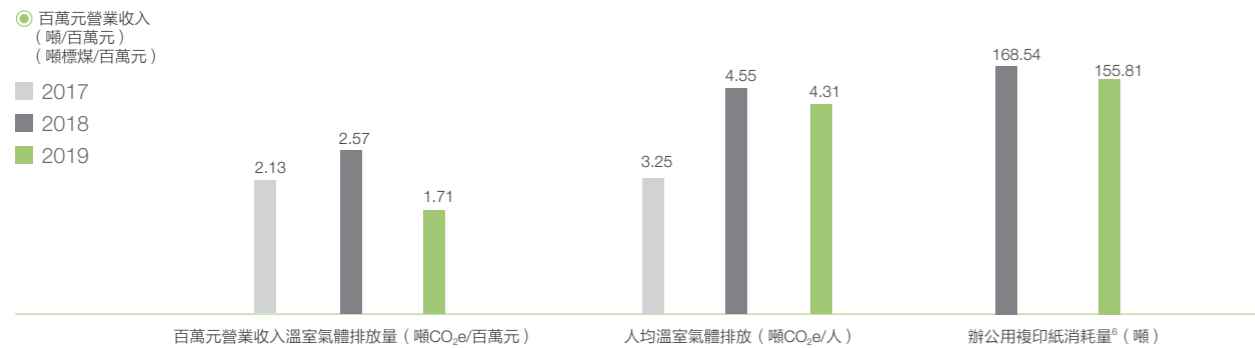


環境績效¹

本行的能源資源使用主要來源於公務用車汽油使用、供熱使用的外購熱力以及日常用電、紙張使用。主要排放物包括由於能源消耗產生的溫室氣體以及辦公生活垃圾。



備註：
¹ 如無特殊說明，環境數據統計範圍包含本行總行、所屬分支機構及附屬公司。
² 2018年及2019年，本行進一步細化環境信息收集機制，完成柴油消耗量及外購熱力統計，並納入溫室氣體及綜合能源消耗測算。
³ 報告期內，因總行大樓進行裝修改造，2019年4月-12月未投入使用，期間未產生天然氣消耗，故2019年度天然氣消耗量較往年有較大幅度減少。
⁴ 2019年度外購熱力計算方法參考國家統計局制定，北京市統計局補充、印制的《能源、水統計報表制度（2018年11月）》，統計範圍包括供熱單位繳納採暖費用的總行辦公機構、所屬分支機構及附屬公司。
⁵ 溫室氣體排放量計算方法參考世界資源研究所（WRI）和世界可持續發展工商理事會（WBCSD）發佈的《溫室氣體核算體系企業核算與報告標準2012（修訂版）》、政府間氣候變化專門委員會（IPCC）發佈的《第五次評估報告》；用於範圍二計算的電網排放因子參考中國生態環境部應對氣候變化司最新發佈的《中國區域電網排放因子（2017年）》。



備註:

⁶ 報告期內，本行對辦公用紙開展精细化管理，將A3、A4複印紙進行分類統計。本指標披露辦公用複印紙消耗量包含本行總行、所屬分支機構及附屬公司的A4、A3複印紙消耗量，並依此口徑同步統計了2018年度數據。

⁷ 無害廢棄物排放總量包含辦公生活垃圾，辦公生活垃圾產生總量計算方法參考國務院發佈的《第一次全國污染源普查城鎮生活源產排污染系數手冊》。

⁸ 廢棄物電子產品生產量數據包含本行總部日常辦公中淘汰的微機（主機）、顯示器、服務器、筆記本電腦、打印機等廢棄電子產品，因產生量以件數進行統計，未納入以重量進行統計的廢棄物排放總量計算中。

⁹ 污水排放計算方法參考中華人民共和國住房和城鄉建設部發佈的GB 50318—2017《中華人民共和國國家標準城市排水工程規劃規範》。

開展環保活動

本行通過開展多樣化的環保主題活動，努力激發全社會的力量共同助力綠色發展。我們一方面借助業務活動，將綠色生活方式向廣大客戶群體滲透；同時號召員工積極參與環保公益活動，推動員工環保意識的提升，將綠色發展的理念傳播給社會公眾。

案例

推出「1分錢乘公交——天行出行日」，宣傳綠色生活方式

本行致力於帶動客戶共同踐行綠色生活方式。為了倡導低碳綠色出行，2019年，本行在天津地區開展了「1分錢乘公交——天行出行日」主題移動支付優惠乘公交活動。活動期間，所有持本行信用卡、工會卡的客戶，可通過綁定銀聯雲閃付APP乘車碼、銀聯手機閃付，以1分錢的價格乘坐公交車。該活動吸引了大量客戶選用公共交通綠色出行方式，活動期間共實現交易44.81萬筆。攜手廣大群眾踐行節能減排，助力環境保護。



案例

開展「天行在行動 共建菁英林」品牌植樹活動，踐行綠色公益

本行積極以實際行動傳遞綠色理念、助力環境改善，打造了「天行在行動 共建菁英林」品牌植樹活動。2019年是該項品牌活動持續開展的第二年。活動期間本行多家分支機構先後在北京、天津、石家莊、濟南、瀘州等地，組織500餘名志願者開展植樹護綠活動，累計植樹近800棵，踐行「綠水青山就是金山銀山」的綠色環保理念。通過以自身行動為大自然增添一抹綠色的形式，激勵全行員工爭做生態文明建設傳播者、實踐者和守護者，共同保護我們賴以生存的環境。



智能設備開通投放
1,314台
智能設備覆蓋率
100%
智能客服客戶滿意度
99%

↑ 同比增長
% **37.21%**
電子銀行客戶
589.72萬戶

舉辦員工培訓
1,992場
培訓員工
7.64萬人次
人均培訓
74.95小時

服務社會篇

- 提升客戶體驗
- 服務員工成長
- 服務和諧社會

組織金融知識宣傳教育活動
2,380場
發放宣傳材料
21.53萬份
發送宣傳短信
341萬條

對外捐款
741.01萬元
開展公益活動
245次
志願者活動參與
2,435人次

BANK

\$

「卓越體驗的銀行」
「關愛員工的銀行」

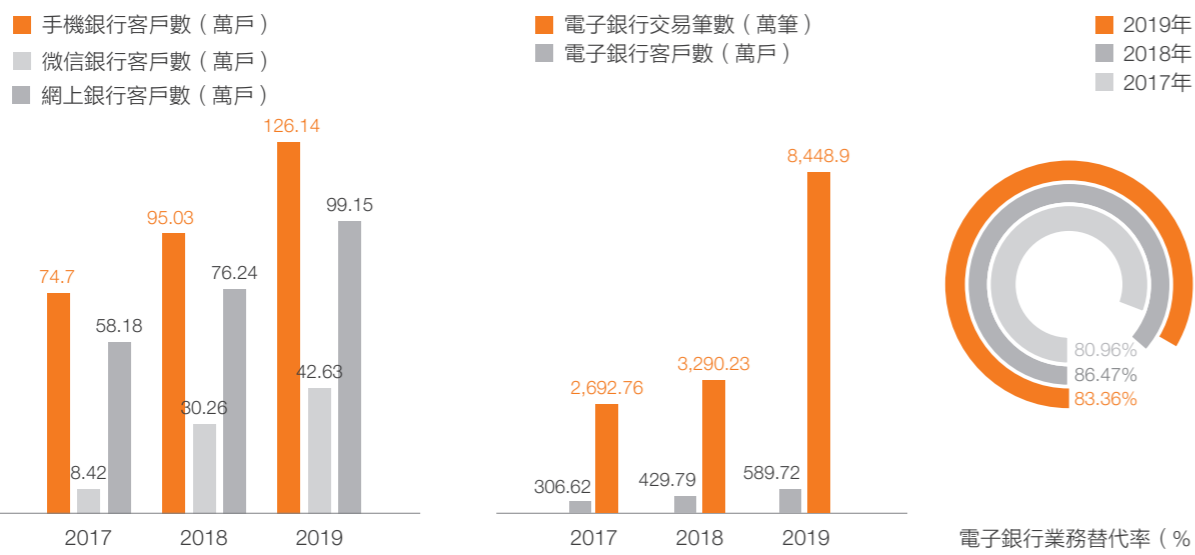
提升客戶體驗

本行致力於為客戶打造「卓越體驗的銀行」。2019年，在「轉型+創新」戰略引領下，本行從客戶需求入手，全力推進端到端客戶旅程數字化改造，不斷豐富服務模式，持續完善消費者權益保護工作，全面提升金融服務水平，力求成為具有一流客戶體驗的數字化銀行。2019年度，本行16家網點被中國銀行業協會評定為「文明服務規範服務星級網點」，其中五星級網點4家。



► 提供智能化服務

2019年是本行「轉型+創新」戰略實現關鍵突破的一年。過去一年間，本行大力推進科技與業務的深度融合，旨在通過智能化銀行模式創新，推動全行數字化轉型。我們依託以互聯網技術為核心的平台，秉承「以客戶為中心」的原則，開展網點的智能化轉型改造，首家智能化輕型網點正式對外營業，實現「科技+生活」理念的創新。同時我們積極推動櫃內業務的線上化牽移，不斷完善手機銀行、網上銀行、微信銀行等線上渠道的服務功能，實現服務渠道的拓展。另一方面，我們持續推動交易流程的優化，進一步簡化辦理流程，壓縮業務辦理時間。通過智能化轉型，為客戶提供更人性化、集成化、多渠道的服務。



備註：

¹ 2017、2018年度電子銀行業務替代率統計範圍僅包括動賬類交易，2019年度將非動賬類交易納入統計，故數值較往年小幅下降。

網點智能化轉型

- 加快智能設備佈放，部署業內先進機型，實現多功能模塊集成，最大限度滿足客戶一站式業務辦理需求。2019年，全年智能設備開通投放1,314台，實現智能設備100%覆蓋全行營業網點。
- 根據網點的不同客群、不同場景做精細化分類，打造差異化網點業態組合，將智能化網點劃分為旗艦型、綜合型和輕型。
- 秉承「以客戶為中心」的原則，結合「以情感交互為中心」「科技+生活」的理念，推行智能化網點建設。2019年6月，本行第一家智能化輕型網點——南北大街支行正式對外營業。

智能渠道建設

- 積極推進智能客服上線工作，成功上線「智能IVR (Interactive Voice Response, 即互動式語音應答) 導航」「智能知識庫雲小蜜」「在線客服」等板塊，可實現智能自助掛失語音導航、自助業務諮詢與投訴建議等功能，加快了客服響應效率。智能客服上線後，接通能力提升近20%，客戶滿意度達99%。
- 落地新一代移動門戶，上線新核心開戶、白領貸、商超e貸、銀聯二維碼、生活板塊等功能。
- 在手機銀行和網上銀行增加「手機號碼支付」功能，可使用手機銀行或網上銀行實現向已與賬號建立綁定關係的手機號碼完成跨行收付款，提升電子渠道跨行轉賬的客戶體驗。
- 推動櫃內業務線上化遷移，報告期內啟動企業網銀升級改版工作，推出單Key版企業網銀、手機銀行「企業專區」、內部戶代發等新業務板塊，打通移動端與企業網銀端的業務交互，計劃於2020年初正式上線。

推進流程化改造

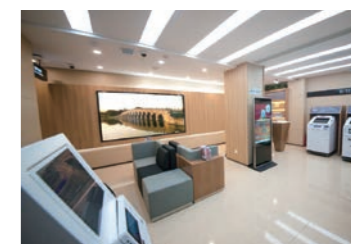
- 截至2019年底，完成109個櫃面交易流程的電子化改造，極大程度簡化辦理流程，壓縮業務辦理時間。
- 優化本行信用卡業務流程，實現渠道移動化、申請線上化、審批自動化，提升了操作效率。
- 上線社保卡自助發卡交易，為天津市各區縣共計82家網點配置了社保卡自助發卡設備，使客戶僅需攜帶本人身份證即可通過自助設備實現現場領卡、制卡、開通金融賬戶、激活以及相關信息查詢等一站式服務。

案例

天津銀行首家智能化輕型網點正式對外營業

經過近3個月的深入調研、研討設計、緊張施工，天津銀行第一家「智能化輕型網點」南北大街支行於2019年6月6日起正式對外營業。網點圍繞「以情感交互為中心」的建設理念，突出「簡約、溫馨、實用」的整體設計風格，構建人員、機器與家具的互融、互補、相互銜接的服務新格局，全面體現了天津銀行「科技+生活」理念的大膽創新。

秉承「以客戶為中心」的經營理念，智能化網點充分考慮到客戶的金融服務需求及業務辦理動線，傳遞「家」的溫馨與舒適。廳堂內部分為諮詢引導區、智能自助區、沙龍等待區、理財銷售區和現金高櫃區五個功能區域。在功能設計上，網點內專設小型便捷式家具與智能設備充分融合，有效優化服務空間。並實現智能排隊機、超級櫃台、PAD等新型智能化設備間的聯動，帶給客戶簡潔、舒適的視覺體驗和便利操作的全新感受。





►► 提升服務品質

本行持續推進消費者金融服務體驗的提升，着眼於客戶的實際需求，不斷拓展服務渠道、提升網點服務質量、簡化業務流程、滿足特殊需求，提供令客戶滿意的服務。



提升服務質量

- 開展金融標準化自查對標認證工作，完成網點服務標準化、網上銀行標準化和服務老年客戶標準化工作。
- 健全服務監督檢查機制，通過內部錄像檢查、現場服務抽查，與外部專業機構暗訪監督等方式，多維度地檢驗各營業網點日常服務水平，切實培養網點服務意識，提升客戶服務水平。
- 開展一線員工業務能力培訓及考試，強化業務知識，提升客戶服務水平。
- 增設VIP貴賓室、開通「綠色通道」、增開愛心窗口等，用語親切、服務熱情、合理科學地進行廳堂疏導。

滿足特殊需求

- 在官網主頁、網上銀行增加了「無障礙版」按鈕，方便服務有視力障礙問題的客戶群體。
- 在自助設備上增加語音提示，並在自助設備密碼鍵盤具有數字凹凸設計，便於特殊需求客戶操作。
- 網點營業廳出入口旁設置坡道，對於個別沒有條件設置坡道的網點，在網點外顯著位置設置求助電話標識，幫助行動不便的客戶出入。
- 營業網點內部配備語音叫號系統和叫號顯示屏，部分支行設置了愛心座椅、愛心窗口及無障礙服務標牌、允許導盲犬進入標牌，為視障人士提供便捷的服務。
- 特殊群體客戶於網點辦理業務時，大堂引導服務執行到位，提供全程一對一服務，安排就近窗口並開通優先通道。

►► 保護消費者權益

本行高度重視消費者權益保護工作，將保護消費者合法權益納入公司治理、企業文化建設和經營發展戰略中，積極維護客戶權益，保障客戶資產安全。嚴格遵循《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國商業銀行法》等法律法規的要求，在自身發展運營的過程中重視消費者權益保護，制定了《天津銀行消費者權益保護工作管理辦法》，建立了完備的消費者權益保護工作體系，持續提升消費者的信任感和滿意度。

保護客戶隱私

客戶隱私保護是我們信息安全策略的核心，也是我們與客戶建立長遠互信業務關係的重要環節。我們始終以高度謹慎的態度對待客戶信息，嚴格按照《中國銀監會辦公廳關於加強網絡信息安全與客戶信息保護有關事項的通知》的要求對所收集的客戶隱私信息嚴格保密，制定並實施《天津銀行金融消費者個人金融信息保護工作管理辦法》，強化總行及各分支行消費者信息安全保護主體責任，保障本行客戶信息安全可靠。報告期內，本行未發生已證實的侵犯客戶隱私及丟失客戶數據事件。

- 在本行官網、手機銀行公開天津銀行電子渠道隱私政策，確保客戶了解個人信息的收集、使用及保密政策。
- 根據《信息安全技術個人信息安全規範》標準，完善《天津銀行電子渠道隱私政策》，明示個人隱私使用與管理，確保個人信息的使用合規合法。
- 建立《天津銀行數據安全分級分類標準》並實施分級管理，建立健全信息系統用戶信息保護機制，建立數據使用審批機制，遵循國家要求和行業監管要求，對數據存儲和傳輸進行必要的加密，建立密碼設備管理制度。
- 開展「天津銀行數據安全管理專項整治」工作，對重要數據、公民個人信息保護進行自查，防範重要數據和公民個人信息洩露。
- 組織開展個人金融信息安全隱患排查，從制度、流程、崗位、網點、人員、科技等方面進行梳理，進行支付敏感信息問題整改。
- 完成手機銀行客戶隱私數據安全的第三方檢測。
- 開展個人信息洩露突發事件應急演練，強化本行員工個人信息保護意識和應急處置能力和效率。

保障信息安全

我們深知科技與金融的加速融合在促進金融服務更加便捷的同時，也對信息安全管理提出了更高的要求。我們嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》的要求，提出「打造安穩銀行」的科技戰略目標，制定了《天津銀行股份有限公司2019-2020年網絡安全規劃》，並修訂完善了《天津銀行網絡安全管理辦法》，以進一步加強信息安全管理，牢築安全防線。

- 依據中國銀行保險監督管理委員會《電子銀行安全評估指引》要求，以及同行業先進經驗，對網上銀行、手機銀行、微信銀行等電子渠道交易進行全面安全評估，提升對互聯網惡意攻擊的應急響應能力，降低重大信息洩露及財產損失風險。
- 制定《2019年信息科技安全運行保障方案》，成立專項工作組，開展數據中心運維安全自查，對計算機設備使用情況、網絡系統安全隱患、生產機房基礎設施保障能力等進行全面排查。
- 針對生產數據提取、辦公電腦終端的管理，制定《關於進一步加強數據使用安全管理的暫行方案》，進一步降低數據使用的風險、避免信息洩露事件發生。
- 每月對信息科技運營情況進行監測，每季度開展網絡安全季度監測，建立信息科技問題整改的精細化大數據管理模式，對問題整改情況進行逐項核查，確保問題整改效果。
- 加強技術保障，採用業內領先的雲證通、藍牙key等交易認證工具，提升網絡金融安全保障力度。
- 開展網絡安全現場檢查，覆蓋總行、全部外地分行及部分子公司，同時通過網絡課堂及現場培訓等方式開展了10餘次網絡安全培訓。
- 不斷加大網絡安全團隊建設和網絡安全人才培養力度，連續三年榮獲天津市網絡安全管理員技能競賽「優秀組織獎」，推動本行網絡安全保障能力持續提升。



產品服務透明化

我們為客戶提供透明化的產品服務，嚴格按照監管要求在銷售前履行信息告知、風險提示義務，嚴格禁止誤導銷售、欺詐銷售的行為，保護消費者的知情權、財產安全權以及自主選擇權。



實施銷售專區「雙錄」管理，規範個人自營理財及代銷產品銷售行為，確保業務合規發展。



制定下發《天津銀行個人產品信息查詢平台管理規定》，明確個人產品信息維護工作職責，保證消費者的知情權和自主選擇權。



修訂《天津銀行快捷支付業務授權協議》，對支付限額、驗證方式、扣款範圍等內容進行完善，保障了客戶對支付業務的知情權。



嚴格審核產品的協議文本中是否包含消費者權益保護內容，協議是否充分揭示風險、投資服務條款和業務交易規則，明確消費者爭議解決途徑，保護消費者知情權和求償權。



確保產品宣傳推廣做到「不誤導、不夸大、不虛假、不隱瞞」。

防範金融詐騙

我們竭盡可能幫助客戶防範金融風險，保護資金安全。針對近年來高發的電信詐騙、非法集資等金融詐騙行為，我們持續通過開展宣傳教育、加強警示提示等方式，防止客戶權益受到侵害。報告期內，本行東海支行、和平路支行成功堵截多起電信詐騙，為客戶避免大額經濟損失。



▶ 在營業網點播放宣傳標語、設置宣傳諮詢台、發放防範電信詐騙宣傳折頁及宣傳品，開展防範電信詐騙宣傳活動。

▶ 製作了以「電信詐騙同防·網絡和諧共享」為主題的防範電信網絡詐騙宣傳折頁35,000份及宣傳桌墊2,000個，以漫畫的形式，圖文並茂生動地詮釋近年來電信網絡新型違法犯罪典型手法及應對措施。

▶ 對員工進行培訓，通過解讀法律法規、經典案例分析等方式提高員工甄別電信網絡詐騙犯罪慣用手段的能力。

案例

成功堵截電信詐騙

2019年9月9日，一名年近七旬的老人到東海支行辦理大額電子國債和憑證式國債提前支取並轉賬匯款等業務。業務辦理過程中，老人對於匯款用途的解釋吞吞吐吐、言語閃躲，東海支行業務人員便對此項業務提高了警惕。幾經詢問，得知老人接到謊稱是國務院工作人員的電話，稱其名下電話卡因發送大量詐騙信息現已涉嫌詐騙犯罪。隨後犯罪分子誘騙老人通過辦理某銀行新賬戶並開通網銀，將老人名下存款轉移至所謂的安全賬戶。東海支行工作人員馬上意識到這是一起典型的通過冒充公檢法、國家機關工作人員實施電話詐騙的案件，於是便對老人進行勸說和風險提示。

經過東海支行工作人員的耐心講解，老人終於意識到自己遭遇了電信詐騙。隨後工作人員幫助老人撥打110對此案件進行了報警，成功阻止了電信詐騙案件的發生，為客戶避免了30萬元的損失。

消費者意見反饋

本行始終堅持以客戶為中心，高度重視客戶的意見與反饋。我們從全流程着手，持續加強售前管理，悉心聆聽客戶反饋，高效處理客戶意見並持續進行改進提升。從而不斷優化服務水平，努力滿足消費者的訴求，為客戶提供滿意的服務。報告期內，本行共發生客戶有效投訴7起，較上一年度降低36.36%。

加強售前管理

- 重視日常服務品質，嚴格要求合規銷售，加強售前管理，從源頭降低投訴發生的概率。

客戶意見處理

- 制定《天津銀行客戶投訴管理辦法》，規定投訴處理部門職責、處理流程、時限，以確保消費者投訴問題得到及時有效地解決。
 - 開展投訴處理技巧專項培訓，使本行員工能將投訴處理技巧靈活運用，妥善化解客戶問題。
 - 開通投訴處理綠色通道，對個人客戶在投訴中提出合理經濟補償訴求的補償權限、額度、程序等內容進行規定，提升投訴處理的效率和客戶滿意度。
- 2019年度客服中心投訴處理滿意度達到99%。

聆聽客戶反饋

- 建立並優化投訴管理系統，智能化統計投訴數量，分析投訴量變化趨勢及投訴集中問題，以便問題得到及時處理、解決。
- 借助「客戶之聲」交流機制了解客戶的意見、建議，針對客戶提出的問題反饋、建議等，進行整改、完善。

持續改進提升

- 要求被投訴支行查找薄弱環節，研究改進措施，保證客戶意見建議處理的效率和質量，促進服務質量水平提升。

服務員工成長

建設「關愛員工的銀行」是天津銀行對全體員工的承諾，也是本行實現「轉型+創新」雙軌戰略發展目標的內在驅動力。本行始終堅持平等僱傭原則，構建了多元化的工作團隊；傾心聆聽員工訴求，提供切實滿足員工需求的福利和工作環境，加強員工的歸屬感；搭建科學薪酬體系，激勵員工不斷提升；面向不同崗位開展梯隊培養計劃，為員工提供最佳的發展機會，打造了一支穩定且有活力的高素質人才隊伍。

▶▶ 平等僱傭員工

本行嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》的要求，面向社會提供平等的就業機會，反對就業歧視，公平、公正對待不同國籍、種族、性別、宗教信仰和文化背景的员工，打造多元化的工作環境。

工規定》，認真審查應聘者年齡，不招收童工、不強制用工。報告期內，本行未發生強制用工及使用童工的情況。

在員工招聘程序中，本行依據《銀行業金融機構從業人員行為管理指引》的要求以及《天津銀行員工管理辦法》的制度規範設置崗位要求，全面評估應聘人員與業務相關的各項行為，確保招聘信息公開、招聘流程公正及招聘人員擇優。本行嚴格遵循「自願」及「雙向選擇」的原則，允許應聘人員根據個人意願選擇應聘崗位，並遵守《中華人民共和國勞動法》《禁止使用童

在用工過程中，本行致力於與員工建立合法、合規、和諧的勞動關係。本行實行全員合同制管理，員工在合理通知的情況下有自由離職的權利，如遇應解僱員工的情況，本行將嚴格按照《中華人民共和國勞動法》及相關法律法規執行。

截至2019年12月31日，本行共有全職員工6,767人，勞動合同簽訂率100%。



員工流失率 4.55%

按性別劃分的員工流失率：



按地區劃分的員工流失率：



按年齡組別劃分的員工流失率：



▶▶ 保障員工權益

本行遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法》等相關法律法規，尊重員工訴求，保障員工合法權益，構建和諧勞動關係。我們充分發揮工會作用，推進民主建設；安排合理的工作時間，保障員工休息休假權利；建立員工健康管理體系，關心員工身心健康；依法為職工繳納各項社會保險費，提供完善社會保障。

推進民主建設

- 2019年召開職工代表大會3次，保障員工參與民主管理和監督的權利。
- 組織開展工會工作培訓，提升工會幹部能力素質，推動全行工會工作創新發展，更好地發揮工會作用。
- 組織開展工資集體協商，審議通過了《天津銀行2019年度員工工資集體協議（草案）》，構建和諧勞動關係。
- 收集員工意見建議，並按月將辦理情況印發督辦通報，通過內網門戶首頁進行公示，提升督辦工作透明度和基層知曉率，有效化解基層員工工作中遇到的困難。
- 修訂印發《天津銀行信訪工作管理辦法》，進一步優化信訪事項办理流程，及時受理率和按期辦結率達到100%。

安排合理工作時間

- 實行8小時工作制，員工依法享有合理工作時間。
- 員工依法享有法定節假日、帶薪年休假等權利。

關注員工身心健康

- 建立員工健康管理體系。
- 設立員工團體意外傷害保險和團體重大疾病保險。
- 制定《天津銀行員工健康體檢辦法》，為員工提供定期體檢，員工體檢覆蓋率100%。
- 報告期內未發生因工作關係而死亡的事務。

提供完善社會保障

- 為全體員工按時繳納五險一金。
- 為員工提供補充養老保險（企業年金）。
- 為員工提供補充醫療保險、意外傷害、重大疾病等多種保障項目，補充醫療保險繳納率100%。

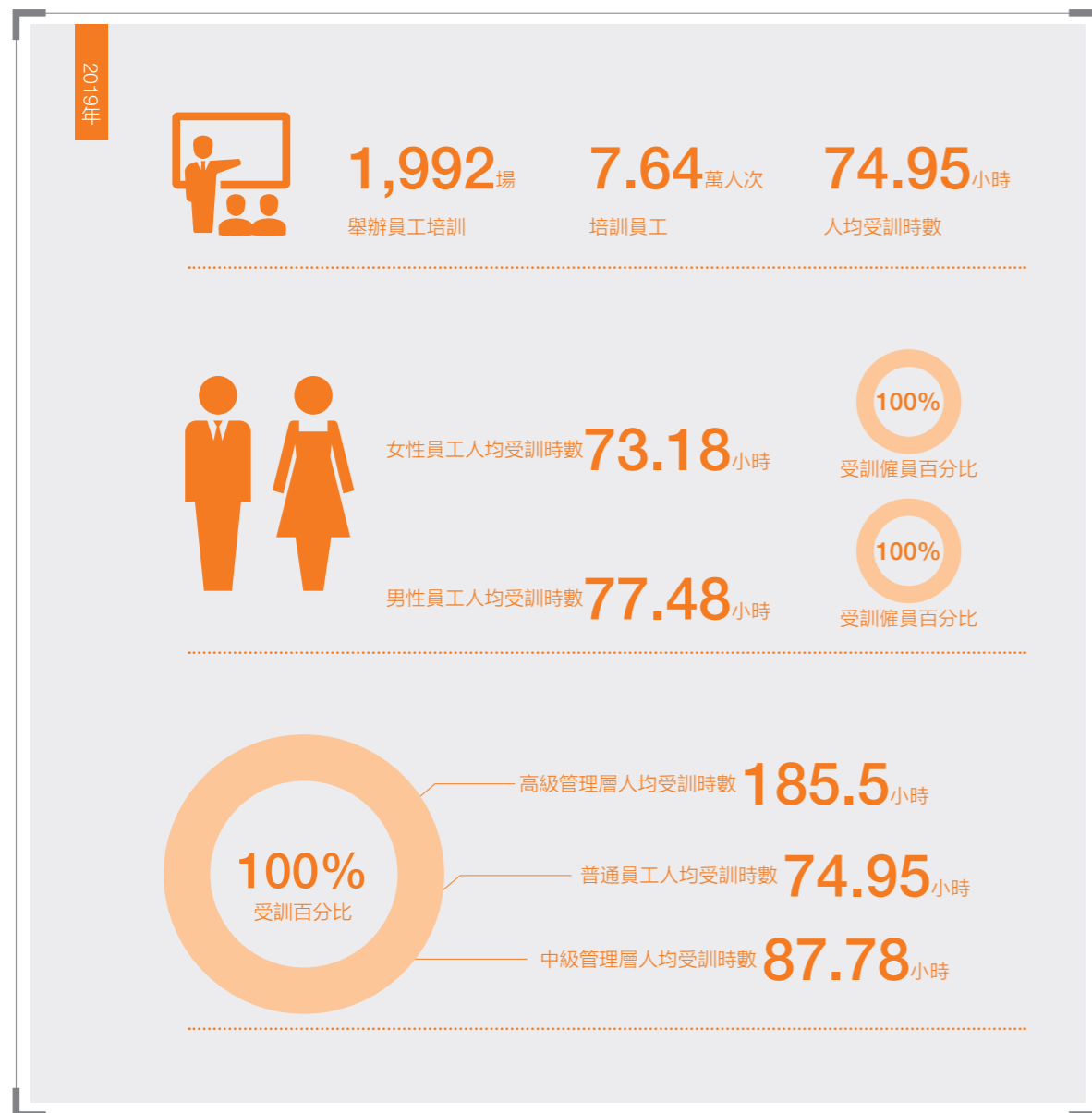
▶▶ 助力員工發展

本行積極落實「人才強行」戰略，視員工成長為公司發展的不竭源泉，積極為員工成長成才搭建平台，創新人才培養方式，提升人才培養力度，完善人才培養體系，優化員工的職業路徑，以適應金融行業複合化、信息化、國際化發展趨勢。



完善培訓體系

本行依據行業發展最新趨勢、監管重點要求以及本行戰略規劃逐年開展員工教育培訓工作要點、計劃修訂工作，2019年度制定下發了《天津銀行2019年員工培訓工作要點》和《2019年全行重點培訓項目計劃》，不斷創新教育培訓工作方式方法，採用線上加線下的培訓學習模式。在線上，我們於報告期內陸續上線了99門網絡學院系列課程和專業崗位資格考試模擬練習，員工訪問量60,000餘人次。舉辦42場「天行大講堂——e課堂」線上授課活動，共計12,600餘人次參加培訓。在線下，由總行組織分支機構業務骨干分專業、分層級開展了示範性培訓項目。通過內容豐富、形式多樣的培訓，為全體員工提供平等發展機會的同時滿足多樣化的學習需求。



為了有效提高不同類型人才的專項能力，本行持續開展關鍵人才梯隊培養計劃，着力推動四大人才隊伍的建設工作。



四大人才隊伍建設



高素質管理型人才

以優秀基層管理人員為突破口，系統提升管理型人才領導力。引入「高校專家教授+本行領導」專題講座模式，對銀行業改革發展以及本行戰略規劃等主題進行深入解析，強化管理人員戰略洞察力、業務創新力和管理執行力。

青年後備型人才

加大青年後備管理人才培養力度，改善各級管理人員結構，採取「集中學習」與「行動實踐」相結合的培養模式，實現系統化、專業化培養。並組織實施青年骨干培訓班以及管培生人才培育計劃，提升青年骨干員工的團隊協作意識、科學創新思維及執行能力。報告期內，舉辦青年員工「職場加油站」活動，邀請專業心理諮詢師，引導青年員工對工作和生活進行深入思考，並邀請青年骨干進行經驗分享，幫助青年員工緩解職場壓力，挖掘內在動力，振奮工作熱情。



專業技術型人才

基於「聚焦專業、立足實踐、業務卓越」的人才培養定位，組織開展多個條線的專業人才培訓項目，培養專業技術型人才，強化培訓的實用性。

操作應用型人才

聚焦一線員工普遍業務培訓需求，及時準確傳達監管政策、規章制度、業務流程、產品服務等內容。將總行各專業條線培訓縱深下沉至基層，幫助廣大員工提升職業素養、業務水平及履崗執行力。



案例

「海鷗領航」青年骨干精英團隊訓練營

本行實施核心人才「選用育留酬」差異化管理機制，致力於培養能力突出的專業型人才。2019年，為了進一步提升客戶服務能力，我們面向零售條線一線員工開展了「海鷗領航」青年骨干精英團隊訓練營項目。「海鷗領航」項目由本行與保險公司、專業培訓機構三方攜手開展，為員工提供師資力量更專業、與實際業務結合更緊密、激勵資源更充足、氛圍更濃厚的學習機會。

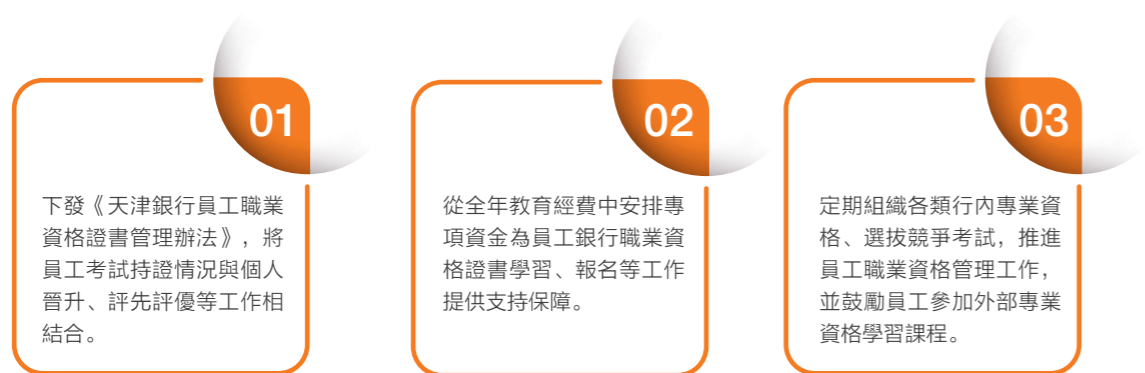
訓練營採取多樣化的課程形式提供豐富的培訓內容，通過集中培訓教學、微課程在線交流、一對一實戰輔導、團建路演活動、讀書會交流等形式，幫助員工在基礎專業能力、溝通能力等多維度取得提升，從而全方位增強本行專業崗位人才隊伍核心競爭力。

截至2019年12月末，「海鷗領航」累計開展拓展訓練1次，集中面授14場，線上微課輔導8次，產品對接業務培訓200餘場，共計100餘名零售人員及100餘名基層管理人員參與培訓。

鼓勵職業資格獲取

本行自2014年起在全行範圍內推行員工持證上崗，定期組織各類行內專業資格、選拔競爭考試，推進員工職業資格管理工作，並鼓勵員工參加外部專業資格學習課程。截至2019年12月末，全行累計已通過銀行業專業人員職業資格考試5,415科次，超過13,259人次考取各類職業資格證書。

鼓勵職業資格獲取舉措



科學的薪酬激勵措施

本行在「同工同酬」原則的基礎上搭建了薪酬構成多元化、管理規範化、實施系統化的寬帶薪酬管理體系。有效調動員工工作積極性和創造性，提高工作效率，實現穩健經營，促進本行可持續發展能力與員工價值同步提升。

科學的薪酬激勵措施



關心員工生活

天津銀行着力為員工營造和諧融洽、蓬勃向上的工作氛圍。本行依照《天津銀行工會為會員送溫暖工作實施辦法》等管理制度，從環境氛圍和人文氛圍等方面入手，持續推進工會建設工作，使其更好地開展對員工的關懷。以多樣化的形式，吸引更多員工參與各項文體活動，提升員工幸福指數。



01組織員工健步走活動

02舉辦國慶員工文藝匯演

03開展「濃情端午·歡樂童行」親子活動

04員工參加羽毛球協會日常活動

05籃球協會組織單位間友誼賽



案例



舉辦第二屆職工運動會

為慶祝中央人民共和國成立70周年，2019年7月6日至9月7日期間，本行舉辦了第二屆職工運動會，共16支代表隊，近1,000名員工參加。本屆運動會競技項目種類豐富，包括中國象棋、乒乓球、羽毛球、籃球、足球、游泳6個單項比賽和田徑綜合項目比賽，運用科技手段實現圖片、視頻同步在線直播，吸引了全行員工廣泛參與，在線關注人數累計近20萬人次，展現了天津銀行員工良好的精神面貌，達到了鼓舞士氣、凝聚人心的效果。



16支
代表隊

近 1,000 名
員工參加

20 萬人次
在線關注人數累計近

服務和諧社會

本行努力通過自身行動回饋社會，為社會帶來正向改變。2019年，我們深入推動金融精準扶貧工作，助力消除貧困、提升全民健康福祉。我們依託自身專業優勢，面向公眾普及金融知識。我們全面推進社會公益實踐，鼓勵和支持員工積極參與志願者行動，以善行溫暖社會。

▶▶ 開展精準扶貧

消除貧困，改善民生，逐步實現共同富裕是天津銀行作為金融服務機構的重要社會責任。本行結合金融主業，深入落實《關於打贏脫貧攻堅戰三年行動的指導意見》《中國銀保監會辦公廳關於做好2019年銀行業保險業服務鄉村振興和助力脫貧攻堅工作的通知》等專項政策，貫徹支持貧困地區建設發展戰略，穩步推進東西部扶貧

協作和對口支援工作。為了保障精準扶貧工作高效有序開展，在廣泛了解幫扶村情況的基礎上，本行研究制定了《天津銀行2019年幫扶村工作計劃》，深入幫扶村開展調研5次，召開工作推動會16次，從點及面加大金融助力脫貧資源保障，力求將輸血扶貧轉變為造血扶貧，助力全面建成小康社會。

	加強村莊治理	<ul style="list-style-type: none"> 幫助村委會開展危房登記、整修工作。 優化信息管理體系，編製計算機程序，建立村集體「一戶一賬」電子化登記系統，提升工作效率和準確率。
輸血	完善基礎設施建設	<ul style="list-style-type: none"> 安裝隔離防護網，治理黑臭水體，填埋排水管道，整治村內環境，美化村容村貌。 積極推動道路硬化及街道亮化工作，更換路燈99盞，改善交通狀況。 建立村民活動廣場，新建廣播系統，推進文體活動開展。 投入建造黨群綜合服務中心3個，為服務群眾搭建平台。
	幫扶困難戶	<ul style="list-style-type: none"> 對82戶次困難家庭入戶走訪慰問。
+	金融扶貧	<ul style="list-style-type: none"> 對有信貸需求的村民，充分了解建檔立卡貧困戶的經營能力、信用狀況，合理確定貸款授信額度，並在使用過程中對貸款用途進行監督，確保切實服務村民脫貧致富。 積極與監管機構保持溝通，按季度報送精準扶貧異常貸款信息，做好扶貧人口信息的報送工作。 截至2019年12月末，本行個人精準扶貧貸款餘額（含已脫貧人口貸款）5,391.83萬元，較年初增長10.51%。
	產業扶貧	<ul style="list-style-type: none"> 投入160萬元產業資金成立農業發展公司，確定建設溫室大棚、聯動大棚實施南果北種、鵝養殖培訓、產業培訓項目。 修建農田水利設施，提升土地增值價值。 新建6,500平米農貿市場，集中經營形成規模優勢。 幫助成立農民專業合作社，建立穩定的收入分配模式，實現收入穩步增長，形成可持續扶貧態勢。
造血	消費扶貧	<ul style="list-style-type: none"> 積極響應《國務院辦公廳關於深入開展消費扶貧助力打贏脫貧攻堅戰的指導意見》，與天津食品集團商貿有限公司簽訂《消費扶貧採供框架協議》，在全行發佈倡議書，為貧困地區增收脫貧貢獻力量。

幫扶村黨群服務中心建造前後



建造施工中的黨群服務中心

建成後的黨群服務中心

► 金融知識普及

本行持續推動金融知識普及工作，努力幫助廣大群眾免受違法違規金融活動侵害。2019年，我們通過線上線下多種渠道，針對不同人群金融知識的薄弱環節和金融需求，開展了以金融消費者權益、理財知識、支付安全、網絡安全、反洗錢、防範電信詐騙、抵制非法集資、個人徵信等為主題的特色化的金融知識宣傳教育活動，活動範圍涵蓋了困難村、各類企業事業單位、學校、醫院、社區和商場，幫助民眾理性選擇、正確使用金融產品和服務，讓金融的發展更好地滿足人民日益增長的美好生活需要。



● 多種渠道普及金融知識

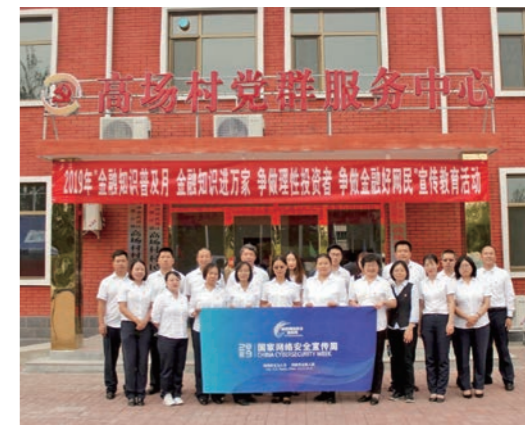
<p>營業網點</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用LED屏滾動播放宣傳教育主題。 設置宣傳諮詢台，為廣大客戶群體講解金融知識。 發放自主製作的金融知識主題宣傳折頁及宣傳桌墊。 	<p>微信公眾號 天津銀行官網</p> <ul style="list-style-type: none"> 推送普及金融知識系列文章，增強廣大消費者的權利意識、風險意識。 	<p>社區</p> <ul style="list-style-type: none"> 結合2019年「金融知識普及月 金融知識進萬家 爭做理性投資者 爭做金融好網民」宣傳教育活動，組織分支機構走進社區、企業、商場等人群密集的場所，開展現場宣傳、諮詢活動，為社會公眾講解金融知識。
---	--	---

案例

「金融知識普及月」宣傳活動

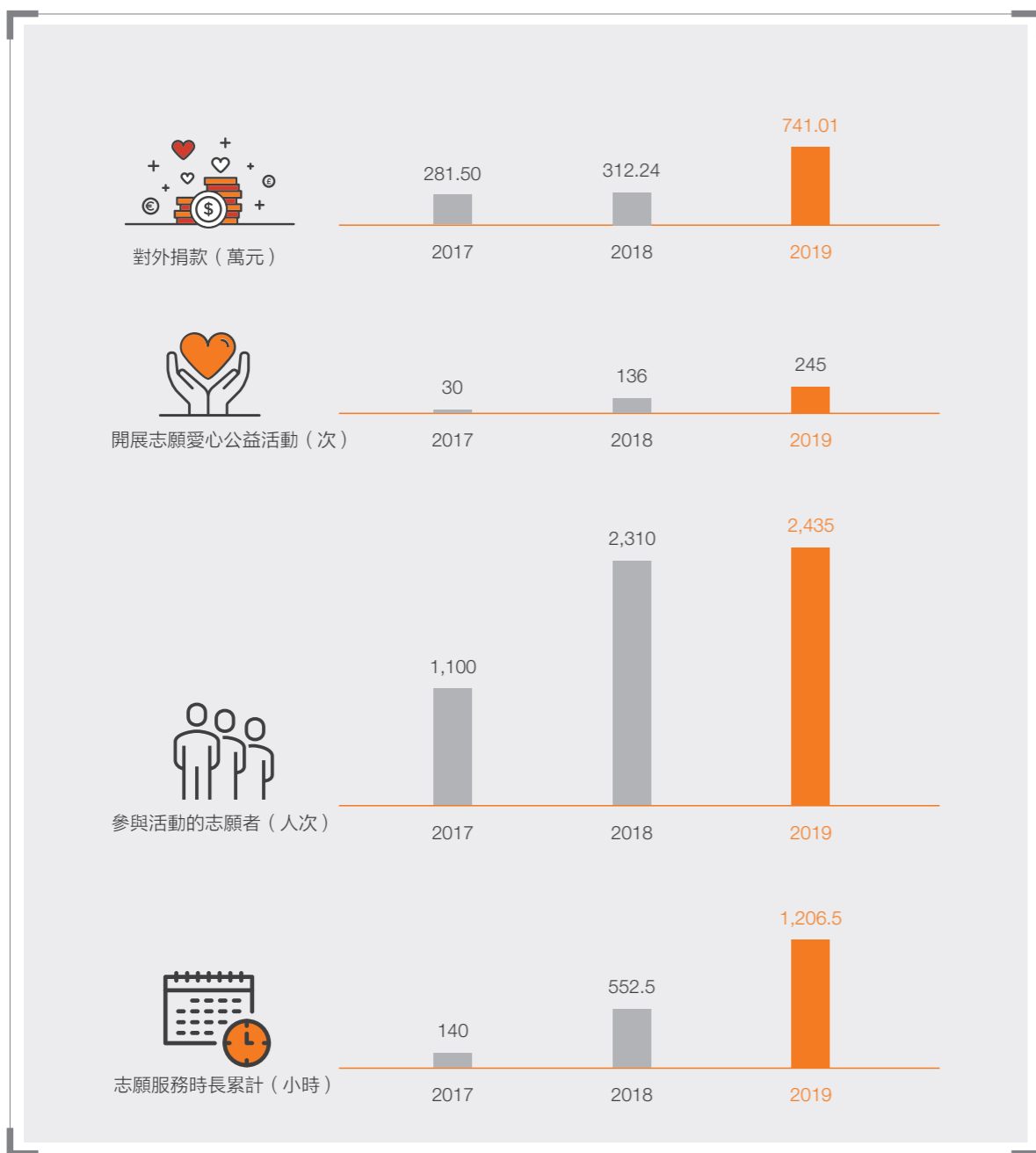
2019年9月20日，天津銀行總行聯合營業部來到武清豆張莊鎮高場村開展「金融知識普及月 金融知識進萬家 爭做理性投資者 爭做金融好網民」宣傳活動。

活動中，本行員工積極向村民發放宣傳手冊、折頁，重點宣講防範非法集資、電信詐騙及銀行卡用卡安全、個人金融信息保護、新版人民幣假幣識別等金融知識，為村民提供金融問題的解答，並通過情景演示、現場問答等各種形式激發村民對金融知識的興趣。通過本次活動，提高了村民金融安全意識，保護個人金融信息、防範和應對非法金融活動的能力，增強了金融風險防範水平，得到了廣大村民的一致好評與認可。



► 熱心公益事業

本行積極投身公益事業，注重自身志願公益活動參與度的提升。連續4年開展了「學雷鋒 愛天行 致青春」主題系列活動，組織全行青年員工廣泛參與社區共建服務、山區支教、關愛老幼等主題志願活動，進一步引領全行員工關注民生問題，履行社會責任。2019年，本行重點聚焦青少年幫扶領域，為偏遠地區青少年和需要特殊關愛的兒童送去關愛，同時組織開展了扶老助殘、勞動者慰問等一系列志願活動。



關心特殊學校青少年身心健康成長



服務民眾和企業家，助力優化營商環境

與上海世博雷鋒驛站簽訂志願者服務協議，定期開展志願服務

關愛敬老院年長者日常生活

案例

天津銀行成都分行開展山區支教公益活動

為了響應國家教育扶貧號召，積極踐行社會責任，2019年4月22日-27日，天津銀行成都分行志願服務隊前往定點幫扶貧困村四川省康定市金湯區寄宿制學校開展扶貧支教助學活動。志願者們為學校的同學們奉上了「提琴音樂鑑賞」「手機的利與弊」「絲綢之路的文化與故事」「兒童手指操」等豐富多彩的課程。志願者還完成了學校電子閱覽室的搭建，捐贈並組裝電腦10台，為孩子們創造了與外界溝通的橋梁。通過員工志願者們力所能及的貢獻，傳遞了天津銀行愛心，點亮了山區孩子夢想，讓貧困地區兒童感受到了社會的溫情。



未來展望

2020年，是全面建成小康社會、實現第一個百年奮鬥目標的決勝之年，也是天津銀行2016-2020五年發展戰略實施的收官之年。天津銀行將一如既往，秉承以回歸實體經濟為本，立足區域發展為源的理念，深度融合國家重大戰略，夯實經營管理基礎，保持效益、質量和規模協調發展的良好勢頭，推動「京津冀主流、雙軌並進、價值驅動、合規誠信、卓越體驗以及關愛員工銀行」發展願景和「轉型+創新」的雙軌戰略的穩步實現。

強化責任意識，嚴格責任管理。本行將進一步提升企業風險管理水平，強化責任管理能力，完善企業社會責任管理制度，推進企業社會責任同經營管理相結合，健全董事會、高級管理層、分支機構分工協作的社會責任管理體系，持續推進社會責任精細化管理。

回歸業務本源，服務經濟發展。本行將融合國家戰略要求，進一步提升核心業務競爭力，加速智能銀行轉型發展。聚焦京津冀協同發展，積極服務「三農小微」等國家戰略，優化信貸投向，發揮資金優勢，全力推動產業轉型升級，助推實體經濟發展。

發展綠色金融，建設綠色銀行。本行將深入推進綠色銀行建設，持續優化信貸結構，推動綠色信貸體系建設，大力支持節能環保產業，增強綠色金融服務能力。繼續踐行綠色經營理念，推進低碳營運發展模式，積極投身綠色公益事業，努力建設「美麗中國」。

追求持續發展，服務和諧社會。本行堅持從客戶需求入手，豐富服務模式，完善消費者權益保護工作，推動智能化網點普及，為客戶提供更智能的金融服務，全面提升金融服務水平，打造卓越體驗的銀行。完善人才培養體系，營造融洽工作氛圍，增強員工的歸屬感和認同感，打造關愛員工的銀行。履行社會責任，普及金融知識，推進精準扶貧，助力全面小康的實現。

志行萬里者，不中道而輟足。2020年，本行將初心不改，專注主業，澆灌金融的源頭活水；使命不忘，精心服務，創造更多的社會價值。只爭朝夕，奮力前行，在服務實體經濟和供給側結構性改革的進程中實現經濟、環境、社會的協調、統一發展。

2019年度關鍵績效

▶▶ 經濟績效：

指標名稱	單位	2017年	2018年	2019年
營業收入	億元人民幣	101.43	121.38	170.54
資產總額	億元人民幣	7,019.14	6,593.40	6,694.01
存款餘額	億元人民幣	3,578.58	3,428.77	3,509.96
客戶貸款及墊款餘額	億元人民幣	2,416.37	2,769.43	2,812.29
淨利潤	億元人民幣	39.43	42.30	46.09
繳納稅收 ¹	億元人民幣	10.59	11.35	12.27
平均總資產回報率	百分比	0.58	0.62	0.69
資本充足率	百分比	10.74	14.53	15.24
撥備覆蓋率	百分比	193.81	250.37	220.58

▶▶ 社會績效：

指標名稱	單位	2017年	2018年	2019年
員工總數	人	6,652	6,852	6,767
男性員工人數	人	2,826	2,855	2,799
女性員工人數	人	3,826	3,997	3,968
社會保險覆蓋率	百分比	100%	100%	100%
住房公積金覆蓋率	百分比	100%	100%	100%
補充醫療保險覆蓋率	百分比	100%	100%	100%
對外捐贈總額 ²	萬元人民幣	281.50	312.24	741.01

▶▶ 環境績效：

名稱	單位	2017年	2018年	2019年
綠色信貸餘額	億元人民幣	112.73	115.61	81.36
市政供水消耗量	噸	151,002.01	134,038.30	126,639.86
外購電力消耗量	兆瓦時	26,311.51	28,986.95	28,830.37
汽油消耗量	升	355,190.60	225,801.34	214,519.96
柴油消耗量 ³	升	-	1,564.76	1,550.47
天然氣消耗量	立方米	518,892.76	466,530.33	324,704.28
外購熱力 ³	GJ	-	84,647.80	70,236.26
溫室氣體直接排放量 ³	噸CO ₂ e	1,912.14	1,518.81	1,183.74
溫室氣體間接排放量 ³	噸CO ₂ e	19,692.69	29,658.05	27,957.66
其中外購電力產生的溫室氣體排放	噸CO ₂ e	19,692.69	20,346.79	20,231.67
其中外購熱力產生的溫室氣體排放	噸CO ₂ e	-	9,311.26	7,725.99

備註：

¹ 繳納稅收包含本行財務指標中的「所得稅」及「稅金及附加」。

² 對外捐贈總額包含天津銀行總行及各分、支行現金捐款數額。

³ 2017年柴油消耗和外購熱力沒有作為披露項，2018及2019年，本行通過進一步細化環境信息收集機制，完成柴油消耗量及外購熱力統計，並在溫室氣體測算中，根據IPCC的方法，納入柴油及外購熱力產生的溫室氣體排放，故所測算的溫室氣體排放量較2017年產生較大變化。

附錄

▶▶ ESG指標索引

層面	內容	披露位置
A1 排放物	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 註：①廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 ②溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 ③有害廢棄物指國家規例所界定者。	44-46
	A1.1排放物種類及相關排放數據。	45-56
	A1.2溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	45-56
	A1.3所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	本行主營業務較少涉及有害廢棄物產生，該指標非本行重要性議題。
	A1.4所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	45-46
	A1.5描述減低排放量的措施及所得成果。	45-46
	A1.6描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	45-46
A2 資源使用	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	44-45
	A2.1按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	45-46
	A2.2總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	45-46
	A2.3描述能源使用效益計劃及所得成果。	45-46
	A2.4描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	44-45
	A2.5制成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	本行主營業務較少涉及包裝材料使用，該指標非本行重要性議題。

層面	內容	披露位置
A3 環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	42-43
	A3.1描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	42-44、 47
B1 僱傭	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	57-59
	B1.1按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	57
	B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	58
B2 健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	59
	B2.1 因工作關係而死亡的人數及比率。	59
	B2.2 因工傷損失工作日數。	計劃未來披露
	B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	59
B3 發展及培訓	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	60-62
	B3.1按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	60
	B3.2按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	60
B4 勞工準則	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	57
	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	57
	B4.2描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	報告期內未發生違規情況。

層面	內容	披露位置
B5 供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	22
	B5.1按地區劃分的供應商數目。	22
	B5.2描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	22
B6 產品責任	一般披露 有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	53-56
	B6.1已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
	B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	56
	B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	不適用
	B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
B6.5描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	53	
B7 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	20-21
	B7.1於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	20
B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	20-21	
B8 社區投資	一般披露 有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	65-69
	B8.1專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	65-69
	B8.2在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	65-69

► GRI指標索引

指標編號	指標內容	披露位置
102-1	組織名稱	11
102-2	活動、品牌、產品和服務	11
102-3	總部位置	11
102-4	經營位置	11
102-5	所有權與法律形式	11
102-6	服務的市場	11
102-7	組織規模	11
102-8	關於員工和其他工作者的信息	60
102-9	供應鏈	22
102-11	預警原則或方針	18-19
102-13	協會成員資格	11
102-14	高級決策者的聲明	4-7
102-15	關鍵影響、風險和機遇	18
102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	14-15
102-18	管治架構	17
102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	23
102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行的磋商	24-25
102-22	最高管治機構及其委員會的組成	16-17
102-24	最高管治機構的提名和甄選	16
102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	16
102-29	經濟、環境和社會影響的識別和管理	26-27
102-30	風險管理流程的效果	18-19
102-31	經濟、環境和社會議題的評審	26-27
102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	23
102-33	重要關切問題的溝通	26-27
102-34	重要關切問題的性質和總數	26-27
102-40	利益相關方群體列表	25
102-42	識別和遴選利益相關方	24

指標編號	指標內容	披露位置
102-43	利益相關方參與方針	24
102-44	提出的重要議題和關切問題	26-27
102-46	界定報告內容和議題邊界	報告說明
102-47	實質性議題列表	27
102-49	報告變化	報告說明
102-50	報告期	報告說明
102-51	最近報告的日期	報告說明
102-52	報告周期	報告說明
102-53	可回答報告相關的問題的聯繫人信息	報告說明
102-55	GRI內容索引	76-77
201-1	直接產生和分配的經濟價值	11、71
201-3	義務性固定福利計劃和其他退休計劃	59
203-1	基礎設施投資和支持性服務	37-38
203-2	重大間接經濟影響	30-39
204-1	向當地供應商採購支出的比例	22
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	20
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	20
302-1	組織內部的能源消耗量	45-46
302-3	能源強度	45-46
305-1	直接（範疇1）溫室氣體排放	45-46
305-2	能源間接（範疇2）溫室氣體排放	45-46
305-4	溫室氣體排放強度	45-46
306-2	按類別及處理方法分類的廢棄物總量	45-46
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	59
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	60
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	60-62
405-1	管治機構與員工的多元化	16、57
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	55

讀者意見反饋表

感謝您百忙之中閱讀本報告。為加強與您和其他利益相關方的溝通交流，並持續改進本行的環境與社會責任履行工作及社會責任報告編製工作，我們真誠希望傾聽您的寶貴意見和建議，衷心期待您通過以下方式反饋意見：

電話：86-22-28405262

電子郵件：ir@bankoftianjin.com

郵寄地址：天津市河西區友誼路15號

郵政編碼：300201

請您提出具體的反饋意見：

1. 您對本報告的總體評價是

好 較好 一般 差

2. 您認為本報告所披露的信息、數據的清晰度、準確性、完整度如何？

好 較好 一般 差

3. 您認為本報告反映本行所承擔的經濟責任的全面性如何？

好 較好 一般 差

4. 您認為本報告反映本行所承擔的環境責任的全面性如何？

好 較好 一般 差

5. 您認為本報告反映本行所承擔的社會責任的全面性如何？

好 較好 一般 差

6. 您認為本報告的設計、排版效果是否方便閱讀

好 較好 一般 差

7. 您認為本報告中最为需要改進的內容是

經營 服務 環境 員工 社會

8. 您希望了解但並未在本報告中披露的內容有：

9. 您對本行的社會責任工作和報告編製的意見和建議：